



ICT Hub

Regency's Wharf
8 All Saints Street
Londres N1 9RL

Tél. : +44 (0) 7520 2509 (vocal)

Fax :: +44 (0) 7713 6300

Email : helpdesk@icthub.org.uk

Web : www.icthub.org.uk

Assistance technique : +44 (0) 800 652 4737

ICT Hub est un partenariat d'organisations nationales du secteur bénévole et communautaire au Royaume-Uni, lequel offre des services d'aide en matière de TIC aux organisations bénévoles et communautaires.

Pour de plus amples informations sur ICT Hub consultez notre site Web sur www.icthub.org.uk ou bien appelez notre numéro vert au +44 (0) 800 652 4737

ISBN 978-0-7199-1725-7

Publié en août 2007



ChangeUp
Géré par CapacityBuilders
Avec le soutien du Cabinet Office

Une publication d'



hub

GUIDE SUR
la gestion des TIC
dans le secteur
bénévole et
communautaire

Mark Walter

Publié sous la direction
de Louise Brown
et d'Esther Gillespie

Avec le soutien



ChangeUp
Géré par CapacityBuilders
Avec le soutien du Cabinet Office

Publié par NCVO

Regent's Wharf, 8 All Saints Street,
Londres N1 9RL, Royaume-Uni

Publié en août 2007

Ce document est sous couvert de la licence de documentation libre « Creative Commons Attribution-Non Commercial-No Derivs 2.0 » du Royaume-Uni et du Pays de Galles.

Ainsi vous êtes libre de :

Copier, diffuser, afficher et produire ce document.

Conformément aux trois conditions suivantes :

Vous devez reconnaître l'auteur à l'origine du document.

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser ce document à des fins commerciales.

Vous ne devez pas modifier, transformer ou ajouter des informations à ce document.

En cas de réutilisation et de diffusion, vous devez indiquer clairement les conditions de licence associées à ce document.

Uniquement après autorisation du détenteur des droits d'auteur, est-il possible de renoncer à ces conditions.

Rien dans cette licence ne saurait limiter ou restreindre les droits moraux de l'auteur.

Publié sous la direction d'Esther Gillespie,
de Louise Brown et de Sarah Johns.

Graphisme par www.wave.coop

Imprimé par Latimer Trend

ISBN 978-0-7199-1725-7

Bien que toutes les précautions aient été prises en vue de garantir la précision des informations contenues dans ce document, NCVO et ICT Hub ne sauraient être tenus responsables à l'égard de toute action prise, ou non, par une organisation individuelle suite à ces informations.

Remerciements

Je dois remercier les auteurs des articles de notre base de connaissances pour la qualité de leur travail, mais aussi pour nous avoir autorisés à utiliser les informations qu'elle contient pour créer ce guide.

Cette base est une ressource fantastique que je n'ai eu de cesse d'utiliser à de nombreuses reprises. Mes remerciements incluent notamment l'équipe en charge des systèmes d'information chez LASA ainsi que Paul Ticher.

Un grand merci aux personnes évoquées dans les études de cas et aux auteurs de livres et de sites Web mentionnés dans ce guide ou signalés dans la section des références. Étant donné l'osmose associée à la production d'un tel guide, il ne m'a pas toujours été possible d'identifier clairement la source de toutes les idées, mais je suis sûr que vous comprenez dans quel esprit ce guide a été créé et la portée de votre contribution qui s'étend aux membres de la liste de diffusion des UK Riders, lesquels m'ont offert des informations pratiques et ont répondu à des questions difficiles.

Aba Maison, Ian Runeckles et Sarah Lord-Soares chez LASA ont très généreusement donné de leur temps pour mettre leur expertise au service de ce projet, tout comme un petit groupe de référence qui a guidé les étapes initiales de production. Merci à Matt Legg, Paul Webster, Pauline Baker, Alison Roylance White, Jane Berry et Ian Runeckles pour leur contribution durant la production. Nicky Thompson chez ICT Hub a aidé à gérer l'éditorial et a apporté, à chaque étape, de précieux commentaires et réactions.

Le plus grand remerciement revient à Esther Gillespie chez ICT Hub, pour son dévouement pour cette cause qu'elle n'a jamais abandonnée même après avoir changé de travail. Merci beaucoup Esther. Je n'oublie pas non plus Heather, Felix et mes collègues du SCIP, qui ont fait preuve d'énormément de patience alors que je m'enfermais dans le loft.

Mark Walker



Equal



SAS
Research & Innovation



Traduit par Bilinguagroup. Traduction financée par le Fonds Social Européen via le projet EQUAL

Guide sur la gestion des TIC dans le secteur bénévole et communautaire

À propos d'ICT Hub

Ce guide fait partie des publications produites par ICT Hub en vue d'aider les organisations bénévoles et communautaires à tirer le meilleur parti des technologies de l'information et de la communication (les TIC). Financé par ChangeUp, ICT Hub est un groupe d'organisations du secteur bénévole qui s'est assemblé afin de planifier et d'offrir au niveau local et au sein d'un cadre coordonné, des informations au sujet des TIC ainsi que sur les règles de bonne pratique, mais aussi de conseiller et d'assister les organisations bénévoles et communautaires. Il représente un partenariat entre 28 organisations dont un groupe d'orientation qui inclut AbilityNet, IT4Communities, London Advice Services Alliance (LASA – Alliance londonienne de services-conseils), National Association for Voluntary and Community Action (NAVCA – Association nationale pour les actions communautaires et bénévoles) et National Council for Voluntary Services (NCVO – Conseil national pour les organisations bénévoles).

À propos de l'auteur

Mark Walker est chef de projets pour Sussex Community Internet Project (SCIP – Projet Internet de la communauté du comté de Sussex en Angleterre), une entreprise d'économie sociale basée à Brighton dont l'objet est de fournir des services de TIC aux communautés et aux associations caritatives. Cela fait plus de 15 ans que Mark travaille dans ce secteur et il a participé à la fondation de SCIP en 1996. Il gère plusieurs projets communautaires, il écrit et offre divers cours de formation. En plus d'être consultant et mentor auprès d'organisations bénévoles et communautaires, d'universités, d'entreprises et d'organisations publiques, il est également mentor pour net:gain et détient le titre d'« ICT Champion » pour la région du Sud-est de l'Angleterre.

Sommaire

■ Introduction	6	■ Quelles compétences dois-je avoir ?	78
■ I Étapes préliminaires	9	■ Formation formelle	78
■ Pourquoi rédiger un plan sur les TIC ?	11	■ Formation informelle	79
■ Dix raisons pour lesquelles les TIC peuvent vous aider	12	■ Livres, guides et magazines	81
■ Qui doit participer à la planification des TIC	14	■ 4 Politiques et procédures	83
■ Où êtes-vous actuellement ?	15	■ Accessibilité, les TIC et vous	84
■ Où allez-vous ?	20	■ Procédures et politiques de sauvegarde	90
■ Comment les TIC s'associent à d'autres plans ?	22	■ Politique d'utilisation acceptable	93
■ Obtenir de l'aide pour la planification	23	■ Politique sur la protection des données	95
■ Produire un plan sur les TIC	23	■ Politiques sur la sécurité et la santé	97
■ 2 Budget et achat de TIC	25	■ Glossaire	100
■ Quel devrait être le budget des TIC ?	27	■ Index	106
■ Quel est le coût total de propriété des TIC ?	28		
■ Choisir les logiciels	30		
■ Open Source	33		
■ Acheter le matériel	37		
■ Choisir une imprimante	38		
■ Informatique verte : vos ordinateurs sont-ils écologiques ?	39		
■ Mettre au rebut l'équipement TIC	41		
■ Sites Web	42		
■ Bases de données	49		
■ 3 Pour une félicité technologique	57		
■ Assister vos TIC	58		
■ Assistance bénévole	60		
■ Techniciens par accident	61		
■ Payer pour recevoir de l'aide technique venant de l'extérieur des TIC	62		
■ Circuit Riders/travailleurs communautaires dans les TIC	65		
■ Personnel interne d'assistance	66		
■ Collaborer avec des consultants TIC	67		
■ Self-défense pour PC : protéger vos PC et vos données	69		
■ Dix astuces	70		
■ Gérer les risques associés aux TIC	75		
■ Formation : avoir les compétences nécessaires	77		

Avant-propos

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent d'énormes avantages et opportunités au secteur bénévole et communautaire (VCS). Les TIC ont la capacité de transformer la manière dont une organisation gère ses opérations. Elles peuvent également dévoiler le plein potentiel des données et des informations qu'elle détient, et veillent à ce que l'organisation tire le plus grand parti des technologies qu'elle possède pour l'aider à atteindre ses objectifs. Une utilisation efficace des TIC donne la possibilité aux organisations bénévoles et communautaires d'attirer de nouveaux publics et de fournir à leurs bénéficiaires des services beaucoup plus efficaces et performants grâce à des bases de données, à des sites Web, à des emails, à des sites Wiki, à des blogues et bien plus encore.

À l'aide de notre logiciel thankQ (NdT : prononcez thank you), ESiT offre des solutions de GRC et de gestion des données afin d'assister les organisations des secteurs environnementaux, commerciaux et à but non lucratif. Nous croyons fermement que de bonnes TIC peuvent réellement aider les organisations à « faire de meilleures choses » et à « mieux faire les choses ». Après avoir étroitement collaboré avec un certain nombre d'organisations communautaires et bénévoles, y compris participé à des projets de consortia, nous avons pris pleinement connaissance des défis humains et des défis associés aux TIC auxquels ces organisations doivent faire face notamment lorsqu'il s'agit d'accorder du temps et de l'argent à la planification, à l'implémentation et au développement de nouvelles manières de délivrer leur mission.

Nous croyons également que les facteurs qui empêchent ces organisations de considérer, voire de s'engager à intégrer de bonnes TIC à leurs tâches, c'est-à-dire le temps, les ressources humaines et l'argent nécessaires, sont bien souvent ceux qui profitent le plus de l'adoption d'une nouvelle approche.

Notre but est d'aider les organisations à se concentrer sur ce qu'elles tentent d'accomplir. Alors seulement serons-nous en mesure de les aider à choisir les outils adaptés à leurs tâches. De par notre expérience de collaboration avec plus de cent organisations à but non lucratif, nous pouvons certainement comprendre la perspective de chacune. Nous savons que chaque organisation au sein de ce secteur diffère immensément et c'est cette compréhension qui joue un rôle clé dans la relation que nous nouons avec nos clients.

Notre ethos a toujours été d'aider les organisations à profiter au mieux de leurs systèmes existants et de ne pas oublier leur but ultime ; elles n'ont pas à implémenter des TIC uniquement pour suivre une tendance. ESiT a choisi de parrainer cette publication car elle aidera les organisations bénévoles et communautaires de toutes tailles à percevoir et à comprendre les TIC comme étant un processus et non pas comme étant un nouveau logiciel ou une solution prête à l'emploi.

Ce guide est facile à utiliser et il contient une multitude d'informations. Par ailleurs, il encourage les organisations à réfléchir à propos de leurs besoins et à savoir comment les TIC les aideront à accomplir leur mission. Bonne chance !

John Bird
Directeur Général



Site Web : www.esit.co.uk
Téléphone : + 44 (0) 1509 235 544

Introduction

Ce guide s'adresse au personnel et aux bénévoles d'organisations bénévoles et communautaires qui souhaitent améliorer la gestion de leurs technologies de l'information et de la communication (TIC). Il vise particulièrement le personnel et les bénévoles d'organisations de petite et moyenne tailles, et plus spécifiquement celles qui ne peuvent pas se permettre de payer un contrat d'assistance et des conseils techniques.

Que vous soyez un petit groupe communautaire géré uniquement par des volontaires ou bien une œuvre de bienfaisance avec des recettes atteignant 1 million de £ et recensant 50 employés, peu importe les différences de taille et la nature des organisations, les personnes qui les exploitent doivent souvent affronter les mêmes défis : savoir comment tirer le meilleur parti de leurs TIC.

Vous pouvez être un responsable ou un exécutant, un membre rémunéré ou un bénévole. Vous pouvez posséder, ou non, des compétences techniques. Il est possible que vous fassiez partie d'une équipe qui cherche à savoir comment utiliser au mieux les TIC ou que vous soyez responsable d'un budget précis de planification des TIC. Quel que soit votre rôle, ce guide vous est destiné.

Un coup d'œil suffit...

Vous n'avez pas besoin de lire ce guide du début à la fin... Chaque page vous aidera à mieux comprendre de manière générale les questions relatives aux TIC. Ce guide est une référence et il vous suffit de le garder précieusement à portée de main sur votre bureau.

Les principales sections reflètent certaines des questions clés que se posent les organisations bénévoles et communautaires en matière de gestion des TIC. Elles couvrent divers sujets dont les questions relatives aux politiques et aux procédures qui aident au maintien de l'exploitation, en passant par la production d'une stratégie de TIC jusqu'à l'établissement de coûts réalistes à vos offres de financement.

Chaque sous-section est indépendante, il est ainsi aisé d'y jeter un coup d'œil au besoin. Elles expliquent les problèmes communs associés aux TIC qui sont rencontrés par les organisations bénévoles et communautaires et elles répondent aux questions fréquemment posées.

Des études de cas illustrent la manière dont d'autres ont relevé le défi des TIC et une multitude de références à d'autres informations, notamment des sites Web utiles, sont mises à disposition.

Le guide fait état des expériences combinées d'une palette d'individus qui ont travaillé pendant plusieurs années dans le secteur bénévole et communautaire. Ces personnes comprennent les objectifs et les ambitions, outre le genre de problèmes susceptibles d'être rencontrés et comment adapter la solution appropriée aux ressources dont dispose l'organisation.

Les réponses aux questions fréquentes sont fournies sous différentes formes :



Suggestions pratiques pour une action immédiate



Listes de pointage pour référence future



Indicateurs pour des informations et des aides supplémentaires, particulièrement des sites Web spécifiques au secteur



Astuces à prendre en considération en matière de gestion des TIC

Les informations fournies sont concises au maximum et l'utilisation d'un jargon a, dans la mesure du possible, été évitée. Toutefois, si un terme ou concept vous est inconnu, vous trouverez un glossaire à utiliser comme référence à la fin du guide.

Bien évidemment un tel guide ne peut pas être exhaustif. Il peut même se trouver rapidement obsolète dans ce monde continuellement changeant des TIC. Toutefois la grande majorité des informations devrait toujours être correcte pendant un certain temps. Il contient par ailleurs des références à des sites Web confirmés et très probablement disponibles dans un avenir prévisible.

J'espère vous avoir donné des informations préliminaires utiles et que ce guide vous apportera les renseignements recherchés. Je vous souhaite bon courage dans la gestion de vos TIC.

Mark Walker SCIP

Base de connaissances d'ICT Hub

Ce guide est une référence succincte qui couvre une variété de sujets. Il n'a néanmoins pas pour objet de fournir des informations approfondies. Pour la plupart des sujets abordés ici, la base de connaissances d'ICT Hub est le meilleur endroit à consulter pour obtenir des informations plus détaillées. Elle contient des centaines d'articles spécialement rédigés afin de couvrir un vaste éventail de sujets relatifs aux TIC. Un grand nombre de ces articles ont été employés à la compilation de ce guide, et d'autres sont ajoutés constamment.

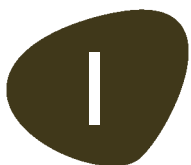
Du fait que les TIC évoluent rapidement, je ne saurais trop vous recommander un meilleur point de départ pour répondre à toutes vos questions les concernant.



Lien web :

www.icthubknowledgebase.org.uk





Étapes préliminaires

Pourquoi écrire un plan sur les TIC ?	11
Dix raisons pour lesquelles les TIC peuvent vous aider	12
Qui doit participer à la planification des TIC ?	14
Où êtes-vous actuellement ?	15
Où allez-vous ?	20
Comment les TIC s'associent à d'autres plans ?	22
Obtenir de l'aide pour la planification	23
Produire un plan sur les TIC	23

I Étapes préliminaires

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les organisations bénévoles et communautaires profite à un grand nombre de membres de nos communautés. Les personnes âgées dans des centres de jour utilisent Internet pour contacter des parents ou faire leurs courses en ligne. Les locaux consultent des pages Web et envoient des messages électroniques pour initier le soutien à des campagnes et améliorer le profil de ces campagnes auprès de leurs communautés. Les personnes souffrant de handicaps se connectent aux personnes avec qui elles ne communiqueraient pas autrement.

Pour les petites organisations, les bulletins par courriers électroniques, y compris les sites Web, sont un moyen rentable de maintien de leur profil. Les formulaires de demande, l'aide d'experts ou bien des informations sur les financeurs sont accessibles par l'intermédiaire du Web, à tout moment du jour ou de la nuit. Le personnel à mi-temps et les bénévoles peuvent se servir de l'email ainsi que des documents communs pour collaborer avec leurs collègues, où que ces derniers se trouvent.

Il ne sert à rien de prétendre que notre manière de travailler se fait sans pépins techniques ou sans blocages qui font perdre du temps. Mais une combinaison équilibrée de moyens prouve qu'il est possible d'en faire plus, d'innover et d'effectuer des tâches plus efficaces, de passer moins de temps sur des travaux répétitifs et automatisés, et d'accéder à des informations autrefois cachées.

Alors par où commencez-vous si vous souhaitez améliorer vos processus ? En quoi des ordinateurs et Internet peuvent réellement faire une différence ? Qu'est-ce qui prouve qu'il n'est pas plus aisé de continuer avec les bons vieux stylos, du papier et La poste ? Quelles sont les choses simples qui font toute la différence ?

Le plus important est de ne pas oublier que la technologie n'est qu'un outil. Grâce à une planification adéquate et à une implémentation soignée, vous pourrez choisir les bons outils, apprendre à en tirer le meilleur parti et obtenir l'aide nécessaire pour une exploitation sans soucis.

Les TIC aident-elles vraiment ?



Quoi que vous fassiez avec vos TIC, ne perdez pas de vue la vraie raison pour laquelle vous faites ce que vous faites. Veillez à bien connaître les objectifs généraux de votre organisation et à ce qu'ils guident vos décisions et vos choix. Une fois que vous avez décidé de ce que vous allez faire avec vos TIC, vous devez alors pouvoir répondre à ces questions :

« Est-ce qu'elles nous aident à atteindre nos objectifs ?

Comment ? Si non, pourquoi le fait-on ? »

« Est-ce qu'elles nous économisent du temps ou de l'argent si nous faisons cela ?

Comment ? Si non, pourquoi le fait-on ? »

« Est-ce qu'elles nous aident à faire plus de choses utiles et nouvelles ?

Comment ? Si non, pourquoi le fait-on ? »

Pourquoi rédiger un plan sur les TIC ?

Que vous envisagiez l'achat de votre tout premier ordinateur, d'installer un réseau dans le bureau, de paramétrer un système de messagerie électronique pour l'entreprise ou de produire une vidéo communautaire, vous avez besoin d'un plan. Beaucoup de gens croient qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances techniques détaillées avant de pouvoir prendre des décisions relatives aux TIC, ou ils ne connaissent pas bien leurs fonctionnalités car ils ne sont pas familiers avec ce sujet. La création d'un plan sur les TIC peut aider à surmonter ce problème.

La préparation d'un plan sur les TIC est un processus de collaboration auquel tout le monde peut prendre part, quelles que soient les compétences techniques. Il s'agit de travailler avec d'autres pour décider de l'objectif final et de savoir comment les TIC peuvent participer à atteindre ce but ultime.

Le fait de planifier vous aide à vous concentrer sur votre administration, sur vos informations, ainsi que sur vos besoins en gestion et en communication, et non sur l'acquisition de technologies pour le simple fait d'être techniquement à jour. Le plan qui émerge peut être aussi long ou aussi court que vous le souhaitez. Il n'en tient qu'à vous de décider des détails importants ou utiles et d'éliminer ou d'adapter certaines choses alors que vous progressez.

Vous devez connaître clairement vos priorités et avoir une idée de l'échelle des ressources requises. Il est possible que vous observiez que certaines questions restent sans réponse et qu'elles nécessitent une recherche supplémentaire.

Vous pouvez à tout moment faire appel à l'aide d'experts pour vous guider ou vous mettre au point à propos de questions précises. N'oubliez pas toutefois que le processus de planification est une question qui relève du management. Il doit idéalement être géré par un responsable ou un décideur clé, au lieu d'être la charge d'un technicien. Il est ainsi garanti que le plan se concentrera sur les problèmes organisationnels plus vastes et qu'il ne sera pas uniquement une liste d'achats technologiques.

Où souhaitez-vous être ?



N'oubliez pas que votre plan sur les TIC ne concerne pas seulement le matériel et les logiciels, il doit aussi expliquer en quoi les investissements en TIC vous aideront à atteindre les objectifs établis dans votre dernier programme d'action ou votre offre de financement. Une fois votre objectif convenu, la planification des TIC est un moyen de décider comment les ordinateurs, Internet et les autres technologies participeront à vous y aider, ce qui inclut aussi les compétences et l'assistance dont vous aurez besoin pour vous en servir.

Votre objectif primordial est d'améliorer tangiblement la manière dont votre organisation opère et ce qu'elle peut accomplir.

Comment établir les coûts et les financements des TIC ?



Pour des informations plus détaillées, consultez les fiches techniques relatives à la planification proposées dans le guide gratuit sur l'établissement des coûts et les financements des TIC (« *How to Cost and Fund ICT* »), à commander sur le site Web d'ICT Hub sur : <http://www.ictHub.org.uk/publications>

Dix raisons pour lesquelles les TIC peuvent vous aider

Voici quelques exemples qui illustrent comment les TIC peuvent vous aider à atteindre vos objectifs :

1. Meilleure offre de services

- Facilitez la communication au sein de votre organisation par l'intermédiaire des emails, du téléphone, de votre site Web et de la messagerie textuelle.
- Réduisez le taux d'oubli de rendez-vous grâce à la messagerie textuelle qui permet de confirmer l'heure de rendez-vous et d'envoyer des rappels aux clients.
- Garantisiez la sécurité des locataires ou des résidents grâce à des systèmes de contrôle à distance.
- Offrez un accès à l'informatique et à Internet pour soutenir les activités communautaires par la provision d'ordinateurs portables et autre équipement mobile aux centres communautaires.
- Utilisez la messagerie textuelle pour créer un service anonyme aux adolescents afin de répondre à leurs questions sur la santé sexuelle.
- Offrez un accès à Internet à votre centre communautaire à l'attention des personnes qui n'en dispose pas chez elles.

2. Meilleur accès des responsables aux informations

- Recueillez, gérez et rapportez les informations relatives à la performance afin de mieux gérer votre organisation.
- Préparez les informations pour faciliter le contrôle et la soumission de rapports aux financeurs.
- Identifiez les tendances, les problèmes et les possibles solutions.

3. Meilleure gestion des finances

- Les logiciels de comptabilité enregistrent les recettes tout comme les dépenses, et aident à gérer la TVA, les taxes et le CAFE, y compris les obligations envers la commission chargée des œuvres de bienfaisance.
- L'utilisation de feuilles de calcul assiste la gestion des budgets de projets et la production de rapports pour les gestionnaires, les responsables et les financeurs.

4. Meilleure gestion des dossiers des clients

- Stockez les coordonnées des clients dans une base de données sur votre réseau pour un partage au sein de l'organisation, y compris avec les partenaires, les financeurs, et d'autres organismes externes.
- Utilisez les services d'accès à distance pour permettre au personnel d'accéder aux informations actualisées lors de visites chez des clients.
- Les données de contrôle peuvent être recueillies depuis le système d'enregistrement des informations client au lieu d'être collectées manuellement.

5. Meilleures informations pour votre communauté

- Grâce à Internet et aux ordinateurs il est possible de recueillir, de gérer et de publier des informations utiles aux services d'assistance téléphonique, de conseils en ligne ou face à face.
- Les informations peuvent être diffusées 24H/24, 7J/7.
- Les informations en ligne peuvent soutenir les campagnes communautaires, telles que l'accès aux statistiques gouvernementales pour appuyer vos déclarations ou le suivi des votes pour votre représentant local sur une question clé.
- L'utilisation d'un site interactif signifie que les membres de votre communauté ont la possibilité de vérifier les informations et de les corriger lorsqu'ils détectent des erreurs.

6. Meilleur perfectionnement du personnel

- Encouragez le personnel et les bénévoles à utiliser Internet pour se tenir informés des questions clés relatives à votre secteur.
- Encouragez le personnel et les bénévoles à partager leurs compétences en matière de TIC et à offrir des astuces qui aideront l'organisation à opérer sans accroc.
- Les cours d'apprentissage en ligne sont une manière flexible et peu onéreuse d'améliorer les compétences et les connaissances au sein de vos réseaux.
- Partagez les connaissances de manière informelle avec des pairs par le biais de forums en ligne et de messages électroniques.
- Souscrivez à des ressources spécialisées en ligne telles que des magazines et des bulletins d'information en provenance d'institutions professionnelles.

7. Meilleures campagnes de financement

- Le Web et les emails peuvent aider à identifier les financeurs potentiels et à effectuer des recherches pour vos soumissions.
- Paramétrez un système de paiement sur votre site pour faciliter les dons d'argent du public.
- Utilisez des listes de pointage et recherchez des conseils professionnels auprès de sites relatifs aux campagnes de financement pour améliorer vos compétences en la matière.

8. Meilleures communications externes

- Utilisez l'édition pour créer et imprimer des brochures, des papillons, de la papeterie, des bulletins, des rapports annuels, des posters, des T-shirts et des cartes.
- Instaurez et exécutez des sites Web, des listes de diffusion ou des conférences-discussions en ligne afin de promouvoir votre cause et de nouer des liens avec de possibles partenaires.
- Délivrez des présentations de qualité à l'aide d'un ordinateur portable, d'un projecteur numérique et de PowerPoint.

- Exécutez des campagnes et mobilisez le soutien à l'aide de documents imprimés, de messages électroniques et du Web.
- Utilisez la vidéo pour surmonter le barrage de l'analphabétisme.
- Exploitez une station radio par l'intermédiaire d'un site Web.
- Racontez, par un site Web, des balados, des babillards électroniques ou le partage photo, des histoires locales pour sensibiliser la communauté aux problèmes locaux.

9. Meilleures communications internes

- Partagez les informations et les fichiers de travail avec vos collègues sur un serveur.
- Utilisez l'accès à distance, les emails, les services téléphoniques par Internet et les visioconférences pour que le personnel et les bénévoles disposent d'une certaine flexibilité et qu'ils puissent travailler depuis divers endroits.
- Veillez à ce que les brochures de présentation, les politiques internes, et autres documents clés soient aisément disponibles sur un intranet.
- Aidez les gestionnaires, les bénévoles, les partenaires, les financeurs et autres parties prenantes à participer à votre processus de prise de décision grâce aux emails, aux babillards, etc.

10. Meilleure administration

- Gérez vos informations de manière plus méthodique et passez moins de temps à chercher des renseignements grâce à un serveur de fichiers communs.
- Utilisez la fusion de texte pour économiser du temps lors d'un envoi en masse, que ce soit par courrier ou emails.
- Utilisez les calendriers communs et les emails pour programmer des réunions.
- Économisez du temps et de l'argent par le partage de ressources, telles que les imprimantes, au lieu de transférer les informations d'un PC vers un autre.
- Un système de feuilles de présence basé sur le Web permet au personnel à distance de journaliser son temps passé sur des projets.

Qui doit participer à la planification des TIC ?

Tout processus de planification est un outil, une manière de se tourner vers l'avant en vue d'anticiper l'avenir et de savoir comment y répondre. C'est un moyen de faire part de ses idées à d'autres, de clarifier ou de confirmer les objectifs communs, d'explorer les espoirs et les craintes, et enfin d'identifier ce que vous souhaitez accomplir tous ensemble.


Dans les organisations de petite taille, tous les processus de planification et de management sont gérés par la même personne, voire l'unique employé ! Une planification des TIC distincte peut sembler exagérée dans ce cas, mais les TIC doivent au moins faire l'objet d'une section particulière dans votre plan d'affaires.

Les bénévoles et les gestionnaires peuvent faire appel à leur expérience pour identifier les options techniques, ou doivent au moins apporter leur soutien au processus de planification, quelles que soient leurs compétences techniques, en veillant à se concentrer sur les priorités globales. Les membres d'autres organisations peuvent offrir des informations sur leur propre usage des TIC et sur ce qu'elles leur ont permis d'accomplir.


Dans toutes les organisations d'excellentes communications internes sont vitales, notamment lorsqu'il s'agit de faire comprendre l'intégration des TIC de manière globale :

- Les responsables voudront savoir comment l'investissement dans les TIC peut aider à l'amélioration de la réalisation des objectifs stratégiques, ainsi le personnel responsable des TIC doit reconnaître la nécessité de se focaliser sur l'efficacité.
- Le personnel en charge des TIC aura à résoudre des questions techniques avant d'élaborer des plans détaillés. Les responsables doivent donc allouer suffisamment de temps à l'établissement complet des coûts, à l'évaluation des options et à l'estimation des délais.

Rappelez-vous que vous devrez éventuellement réviser plusieurs fois des parties clés de vos plans. Consultez régulièrement vos objectifs clés pour vous remémorer la raison pour laquelle vous effectuez tout ce travail et concentrez-vous sur les priorités. Une variété de personnes peuvent ainsi apporter plusieurs perspectives sans pour autant créer de conflits susceptibles de ralentir le processus.



Un plan sur les TIC ne doit certes pas être élaboré dans une salle obscure par une personne qui se croit experte en la matière. Un petit groupe composé de membres du personnel, de bénévoles, de gestionnaires, de clients ou de partenaires peut permettre de donner l'impression que les TIC lient l'organisation.



Plan sur les TIC : pourquoi faire compliqué quand on peut faire simple ?

Peu importe le niveau du document final, le plan sur les TIC doit pouvoir répondre à trois questions :

1. Où êtes-vous actuellement ?
2. Où allez-vous ?
3. Comment les TIC peuvent-elles vous aider à atteindre votre objectif ?

Il existe différentes manières de planifier, mais vous êtes les seuls à savoir ce qui vous convient le mieux. Choisissez donc ce qui semble correspondre à vos besoins. Quelles que soient vos décisions, n'oubliez pas que la simplicité est la clé : elle vous permet de vous focaliser et facilite la participation aux processus.

Où êtes-vous actuellement ?

Commencez par une vue générale de votre situation actuelle, puis approfondissez les questions qui s'appliquent à votre cas.

Contrôle personnalisé des TIC

Effectuez une courte révision de votre situation actuelle. Prenez note des opinions des personnes impliquées dans l'utilisation et la maintenance de vos TIC actuelles.

Allez encore plus loin

Cherchez des informations détaillées sur les questions clés et identifiez les étapes suivantes en vue de résoudre les problèmes décelés.

Une réunion peut se révéler être la manière la plus efficace pour entamer le processus de planification. Vous effectuez une ébauche avant d'impliquer qui que ce soit et utilisez la réunion pour obtenir des réactions et des idées. Un groupe d'orientation peut ensuite être identifié afin de prendre en considération les problèmes qui auront été révélés et il peut guider le processus de planification.

Au-delà des ordinateurs



La recherche d'informations pour votre planification des TIC peut révéler de plus gros problèmes au sein de votre organisation :

- Savez-vous où les licences et les garanties sont conservées ? Si vous l'ignorez, vous avez un problème de gestion de vos biens.
- Les tâches de votre équipe sont-elles ralenties car votre gentil bénévole responsable des TIC ne vient que rarement, ce qui fait que vous avez des problèmes de ressources ?
- Si votre responsable des TIC retient les mots de passe essentiels et toute autre information, vous avez alors un problème de gestion du personnel ou des bénévoles.

Une révision rapide peut suffire à faire surgir ces problèmes et il est probable que vous vous rendiez compte que la plupart de ceux-ci peuvent être résolus rapidement et aisément.

Lien web :



La base de connaissances d'ICT Hub possède un large éventail d'articles qui traitent de la stratégie et de la planification.

www.icthubknowledgebase.org.uk



Contrôle personnalisé des TIC

Le contrôle personnalisé des TIC est une étape préliminaire au processus. Il inclut des problèmes qui ne sont pas nécessairement associés directement à vos ressources TIC. Répondez aux questions et notez vos réponses pour démarrer votre processus de planification. Seules quelques heures sont nécessaires pour effectuer cette première étape. C'est uniquement une vue d'ensemble, et non un plan détaillé, qui a pour but de vous aider à réfléchir à ce que vous possédez déjà et à la fonction de ces technologies.

C'est le moment idéal pour trouver de l'aide car il se peut que vous recherchiez des informations techniques. C'est aussi l'opportunité parfaite pour discuter avec un membre d'une organisation de même taille de la manière dont ils gèrent leurs TIC. Il est possible que vous connaissiez quelqu'un à qui vous pouvez poser les questions que vous ne souhaitez pas aborder au cours de réunions, ou tout simplement auprès de qui vous pouvez piocher de bonnes idées.

Allez encore plus loin

Un contrôle de base sur la santé des TIC est une manière rapide et facile d'assembler vos idées et d'impliquer les personnes au processus de planification. Cela risque toutefois de soulever autant de questions que d'apporter de réponses. Quelle que soit la taille de votre organisation, vous devrez collecter des informations détaillées sur les questions clés. Pour obtenir une idée précise de votre situation actuelle, vous aurez besoin :

- d'un audit de tout votre équipement TIC :
 - les numéros de version des logiciels ainsi que les numéros de licences, lesquels doivent être conservés dans un endroit sûr et résistant au feu pour les assurances, et préférablement hors site ;
 - les listes de mots de passe et les permissions doivent être conservés dans un endroit sûr et les copies ailleurs que dans le site ;
 - les modèles, le fabricant ainsi que les numéros de série des PC, des écrans, des imprimantes, des appareils photos, des scanners, des disques durs externes, etc... sont nécessaires en cas de déclaration de sinistre. Gardez des copies en dehors du site.

- d'une évaluation préalable des besoins en formation sur les TIC ;
- de la dernière stratégie relative aux TIC (s'il en existe une) ;
- d'un programme d'action quelconque qui inclut d'une manière ou d'une autre les TIC ;
- d'un projet en cours relatif à l'utilisation des TIC ;
- d'obtenir les réactions du personnel, des bénévoles, des bénéficiaires des services, des fournisseurs et des organisations de soutien au sujet de vos systèmes de TIC actuels et leurs possibles améliorations ;
- d'une révision détaillée des forces et des faiblesses actuelles de votre organisation, notamment en matière de gestion et d'assistance aux TIC ;
- d'une révision de toutes les nouvelles idées et des pensées actuelles sur l'usage à but non lucratif des TIC.

Si vous êtes déjà bien organisé, un grand nombre des éléments abordés dans cette liste seront faciles à réaliser. Sinon, ces points peuvent signaler les domaines particuliers nécessitant l'attention de votre plan relatif aux TIC.

L'une des motivations qui pousse à aller encore plus loin est qu'il est possible de reconnaître les problèmes faciles à résoudre, donc de profiter immédiatement des fruits de votre labeur. Il impliquera d'autres personnes et recueillera leurs opinions sur la démarche à suivre.

Liste de pointage pour un contrôle personnalisé de vos TIC

Un contrôle personnalisé des TIC vous permet de mieux comprendre votre situation actuelle. Il vous aide par ailleurs à identifier les priorités et produit un recueil détaillé des éléments à disposition.

Préparez un simple rapport à l'aide des titres suivants. Questionnez vos collègues et utilisez l'ébauche de votre rapport pour identifier les problèmes clés. Ce contrôle personnalisé est un excellent moyen d'approcher le personnel, les administrateurs, les bénévoles et le personnel de soutien des TIC.

Utilisation actuelle des TIC

- Depuis combien de temps utilisez-vous l'ordinateur et Internet ?
- Quels sont les trois points forts et les trois maillons faibles concernant l'installation actuelle de vos TIC ?
- Quels problèmes d'accessibilité devez-vous prendre en considération (par ex. travailler avec des personnes handicapées ou utiliser différentes langues ?)

Ordinateurs, logiciels et autres équipements

- Combien d'ordinateurs avez-vous à disposition ?
- Sont-ils connectés à Internet et sont-ils en réseau ?
- Possédez-vous des logiciels spécialisés ? Auquel cas à quoi servent-ils ?
- Quels sont les trois problèmes les plus communs signalés au sujet de vos TIC ?

Compétences actuelles : le personnel, les bénévoles et les clients

- Qui utilise les TIC et pourquoi ?
- Quel est le degré de compétence du personnel et des bénévoles ?
- De quelles formations supplémentaires le personnel et les bénévoles ont-ils besoin ?
- Vos clients ont-ils ou nécessitent-ils des compétences particulières en matière de TIC ?

Gestion des TIC

- Disposez-vous d'un plan sur les TIC ou de quoi que ce soit de semblable ?
- Qui est responsable de l'informatique au sein de votre organisation ?
- Qui consultez-vous lorsque votre ordinateur est en panne ? Quand cette personne est-elle disponible ?
- Bénéficiez-vous de conseils lors de l'achat d'équipement ?
- Avez-vous des dispositions particulières pour la sauvegarde, les virus et la sécurité de vos ordinateurs ?
- Où gardez-vous les informations clés relatives à vos TIC ? Sont-elles en sécurité (par ex. inventaire, licences, mots de passe, instructions etc. ?)

Argent et autres ressources pour les TIC

- À votre avis, combien dépenserez-vous en TIC au cours des 12 prochains mois (que ce soit pour des ordinateurs, des logiciels, la maintenance et la formation) ?
- Avez-vous un budget à ce propos ?
- Votre objectif de campagne de financement inclut-il ce coût ?



Évaluation simple des compétences du personnel en matière de TIC

N'oubliez pas que la réussite de votre organisation repose sur son personnel. Ainsi, évaluez les compétences en matière de TIC nécessaires au personnel pour mener à bien ses tâches et identifiez les domaines où une aide supplémentaire est requise :

- Créez un tableau simple pour chaque membre de votre équipe.
- Établissez la liste des compétences TIC utiles à leur rôle (par ex. traitement et fusion de texte, éditique).
- Par l'intermédiaire d'une échelle de classification simple (Débutant, Intermédiaire et Avancé) décidez du niveau requis par chaque rôle. Prenez note de la manière dont le besoin requis est identifié.
- Demandez-leur, à l'aide de cette échelle de notation, de se classer eux-mêmes selon leurs compétences actuelles.
- Identifiez les lacunes existantes entre les compétences exigées par un rôle et les compétences réelles de la personne qui occupe ce poste.
- Identifiez les forces actuelles ainsi que les faiblesses à résoudre par l'intermédiaire de votre plan sur les TIC.
- Répondez aux besoins individuels en formation et assistance dans vos processus de gestion continue.
- Identifiez les opportunités de collaboration et les autres manières de partager les compétences au sein de votre équipe.

Exemple d'une évaluation simple des compétences en matière de TIC

NOM : RICHARD PICCALILLI

RÔLE : ADMINISTRATEUR DE BUREAU

	Débutant	Inter-médiaire	Avancé	REMARQUE
Traitement de texte		X O		Fusion de texte + lettres
Feuilles de calcul	O	X O		Impression des rapports du conseil
Base de données de contacts				Mise à jour des dossiers + aider les autres à s'en servir
Éditique	O	X		Papillons pour des événements
Logiciels de comptabilité	O X			Saisie de données
Email	O	X		Diffusion d'emails en masse
Dépannage TIC	O		X	Imprimantes, traitement de texte, base de données de contacts, fournitures
Navigation sur le Web		O X		Fournitures de bureau achetées en ligne
Contrôle/rapports	O	X		Collecte de données depuis différentes sources

LÉGENDE : X = compétences considérées nécessaires au poste O = Perception de mes propres compétences

Ainsi, nous pouvons déduire par ce tableau que Richard Piccalilli a besoin d'une formation et d'une assistance pour les feuilles de calcul, l'éditique, la messagerie électronique, le dépannage TIC et les compétences en matière de contrôle.

net:gain : la planification des TIC ne saurait être plus simple...

Financé par ChangeUp et Capacity Builders, net:gain est un programme de formations destinées aux chefs de direction, aux gestionnaires et responsables du secteur bénévole et communautaire.

Ce programme est offert à l'échelle nationale à travers un réseau de centres communautaires. Il adopte une approche structurée à la planification et procure une assistance continue aux organisations bénévoles et communautaires en vue de les aider à prendre de meilleures décisions sur les TIC. Les centres proposent également une assistance ainsi que d'autres services associés aux TIC, souvent contre un prix préférentiel pour les membres de net:gain. Pour plus de détails sur votre centre net:gain le plus proche, rendez-vous sur le site suivant : www.net-gain.org.uk.

Les dix étapes de net:gain pour élaborer un plan sur les TIC :

- **Étape 1 : 4 points de vue – mission pour atteindre les objectifs**
Utilisez quatre perspectives afin d'identifier les objectifs clés nécessaires à la réalisation de votre mission : vos financeurs et vos clients ; vos processus internes ; les améliorations requises et les besoins en formation.
- **Étape 2 : Connexions clés**
Cherchez une relation entre vos objectifs en vue de simplifier et de classer par priorité les étapes suivantes.
- **Étape 3 : Des objectifs aux initiatives**
Identifiez les « initiatives » technologiques clés qui vous aideront à réaliser vos objectifs tels que par exemple « améliorer nos systèmes de contrôle ».
- **Étape 4 : Des initiatives aux processus clés**
Collaborez avec les personnes qui implémenteront les initiatives, décortiquez celles-ci au cas par cas de sorte de révéler la manière, le lieu, le moment et la raison derrière ce que vous planifiez.
- **Étape 5 : Exigences pour les initiatives**
Déterminez la technologie requise pour la provision réussie des initiatives et selon ce que vous comptez en faire. Cela peut être du matériel, une base de données ou apporter des améliorations à votre site Web. Cherchez les liens entre les différentes initiatives, particulièrement lorsqu'une technologie semblable répond à plusieurs besoins.
- **Étape 6 : Vers un plan**
Réviser vos initiatives en fonction du risque, des avantages et du coût total de propriété (voir le Chapitre 2 à ce propos). Décidez des initiatives à prendre en considération dans votre plan.
- **Étape 7 : Spécifications technologiques**
Résumez vos besoins actuels et vos objectifs pour chaque initiative. Ces informations peuvent servir à obtenir des conseils techniques, à recueillir des devis ou faire un appel d'offres.
- **Étape 8 : Plan d'implémentation de la technologie initiale**
Produisez un résumé des initiatives sélectionnées avec la prévision des frais, le calendrier et les responsabilités.
- **Étape 9 : Sources d'assistance**
Identifiez la provenance de l'argent ainsi que l'assistance gratuite et contre paiement disponible pour répondre à vos besoins.
- **Étape 10 : Définissez votre approche stratégique**
Décidez, sur la base de votre expérience, comment votre organisation choisira d'utiliser et de développer les TIC à l'avenir et leur étendue.

Où allez-vous ?

Le tableau suivant donne une vue générale sur la manière dont les TIC peuvent assister une organisation en phase d'évolution. Il pourra peut-être vous aider à voir où vous allez et vous indiquer les diverses étapes à suivre.

Feuille de route : où allez-vous avec vos TIC ?

État de développement organisationnel	Formulation	Expansion	Consolidation	Intégration
Matériel	PC uniques, une connexion à bande large/imprimante par ordinateur	Raccord d'un seul PC, partage des imprimantes et connexion appareils vidéos/numériques pour projets	Réseaux pour applications et fichiers communs. Ordinateurs portables et ANP pour flexibilité. Copies de secours gérées en interne.	Réseaux étendus en dehors des frontières physiques et organisationnelles. Copies de secours gérées hors site.
Logiciels	Utilisation de base de Word, Outlook Express, Internet Explorer. Pas de licences.	Utilisation réduite d'Excel, de Publisher, PowerPoint, Microsoft Office standard	Access, Outlook, Front Page. Logiciels bureautiques standard pour cohérence.	Lotus Notes, DreamWeaver, Quark. Environnement mixte : arrière-guichet et guichet.
Compétences	Sporadiques, basées sur d'anciennes connaissances	Orientées sur les tâches	Reflètent le rôle et les responsabilités. Analyse des besoins en formation pour identifier les priorités.	Diverses, flexibles, actualisées régulièrement, liées au rôle mais utilisées de manière créative à travers les équipes.
Gestion des TIC	Ignorée	Basée sur les projets	Les TIC sont considérées comme faisant partie de la stratégie organisationnelle.	L'investissement dans les TIC procure des avantages mesurables en termes d'efficacité et de rendement.
Ressources pour les TIC	Financements sporadiques, pas de planification	Offre en matériel et logiciels par projet mais pas de dépenses en assistance continue ou en formation. Peu, voire aucune assistance proposée à moins de la disponibilité d'un bénévole.	Coûts en matériel, logiciels, formation et assistance inclus aux budgets du projet. Investissement dans les TIC souhaité mais bénéfice/coût non clairs. Achat d'une assistance dans les TIC.	Tous les coûts en capital et les frais d'implémentation sont pris en considération dans tous les budgets appropriés. Les membres du personnel participent à l'assistance en matière de TIC et à l'achat de services spécialisés.
Informations	Très individuelles. Accès à Internet limité. Flux d'informations.	Accès à Internet pour tous. Systèmes de contrôle pour chaque projet. Quelques systèmes d'information de gestion centrale, particulièrement la comptabilité.	Adresses et calendriers communs. Systèmes d'information de contrôle connectés entre eux.	Système d'information de gestion qui facilite la collecte, le stockage, la gestion et l'analyse de toutes les informations appropriées.

Feuille de route : où allez-vous avec vos TIC ?

État de développement organisationnel	Formulation	Expansion	Consolidation	Intégration
Communication	Individuelle par email ou téléphone. Réunion face à face. Réseautage local.	Bulletin occasionnel autoédité. Site Web sur système gratuit.	Rapport annuel autoédité. Bulletin régulier. Site Web autoédité qui inclut quelques sections interactives telles que formulaires, section FAQ, etc.	Active sur les réseaux locaux, régionaux, nationaux et internationaux. Site Web à facettes guidé par un système de gestion du contenu et intégré à des systèmes internes, outre des sites partenaires et des services clients.
Résultats	Il faut souvent plus de temps pour effectuer des tâches.	Tente d'identifier les similitudes et d'améliorer la collaboration. Passe toujours beaucoup de temps à résoudre les petits problèmes.	La collaboration commence à porter ses fruits. Plus facile de collaborer avec des personnes en dehors de l'organisation.	L'organisation répond bien aux changements, est bien connectée aux parties prenantes clés, les objectifs sont clairs et elle comprend comment les TIC peuvent la soutenir.

Comment les TIC s'associent à d'autres plans ?

Un plan sur les TIC n'est en fait qu'un plan parmi d'autres en cours à n'importe quel moment au sein d'une organisation et les décisions que vous prenez les concernant doivent vous aider à en mettre d'autres au point. Voici quelques suggestions qui vous permettront de comprendre l'intégration des TIC :

Plan d'affaires

Les TIC peuvent aider à : la gestion des informations, les informations financières, l'analyse des concurrents, l'efficacité opérationnelle, la rentabilité, la provision de services, la logistique, le développement de services, les communications internes, les communications externes, la révision de la performance, les relations avec les parties prenantes.

Plan de perfectionnement du personnel

Les TIC peuvent aider à : évaluer les compétences actuelles, évaluer les formations, l'apprentissage en ligne, au perfectionnement professionnel permanent, au contrôle et à l'évaluation.

Plan sur les campagnes de financement

Les TIC peuvent aider à : identifier les sources de financement, collaborer sur les offres, à soumettre des offres, à contrôler et à gérer les fonds, à gérer les donateurs.

Plans pour des projets individuels

Les TIC peuvent aider à : gérer des projets, à établir des budgets, à délivrer des résultats de projets, à recevoir des réactions et des révisions, à contrôler et à établir des rapports.



Liste de pointage Que doit-on inclure dans un plan sur les TIC ?

Voici ci-après un modèle à adapter selon vos besoins et préférences :

- ✓ Qui est responsable de la planification des TIC et qui d'autre participe à la prise de décision
- ✓ Les objectifs globaux actuels et la direction suivie par votre organisation
- ✓ Un résumé de votre utilisation actuelle des TIC
- ✓ Les problèmes clés à résoudre
- ✓ Les objectifs des trois prochaines années associés à l'utilisation des TIC
- ✓ Identification de chaque initiative particulière relative aux TIC que vous entreprendrez :
 - Une brève esquisse de cette initiative (un paragraphe suffit)
 - Objectif de cette initiative, par exemple :
 - « nous économiserons en temps environ ... »
 - « Nous économiserons en argent environ ... »
 - « Elles amélioreront la qualité de notre service grâce à ... »
 - Ce dont vous pensez avoir besoin :
 - matériel, logiciels, réseau, câbles, etc.
 - argent, temps, personnes.
 - Problèmes d'assistance et de formation connus
 - Fournisseurs probables et/ou processus d'approvisionnement
 - Budget et calendrier suggérés pour cette initiative
- ✓ Résumé de toutes les initiatives
- ✓ Récapitulatif du budget et du calendrier pour toutes les initiatives
- ✓ Risques associés à ce plan et ce que vous devez faire à leur propos
- ✓ Ensemble du programme, prochaines étapes et rôles pour l'exécution de ce plan
- ✓ Liens entre ce plan et d'autres

Obtenir de l'aide pour la planification

Quelqu'un de l'extérieur peut s'avérer être très précieux lors de la préparation de votre plan. De nouvelles participations à tout moment peuvent modifier vos horizons, donner un coup de pouce et vous soumettre de nouvelles idées. Il est aussi possible que vous recherchiez l'avis d'experts ou que vous payiez pour une progression rapide.

Ces personnes peuvent aider à l'identification de solutions techniques, fournir des chiffres approximatifs ou parler à des personnes qui ont réussi à résoudre des problèmes semblables aux vôtres. Vous pourrez éventuellement trouver qu'elles facilitent les discussions et qu'elles aident à résoudre les problèmes d'établissement des priorités car elles peuvent adopter une approche plus neutre.

L'aide peut provenir de divers endroits :

- Vos administrateurs ;
- Un bénévole (essayez iT4Communities) ;
- Un consultant rémunéré ;
- Des fournisseurs de TIC potentiels ou existants ;
- Un circuit rider (Voir le Chapitre 3) ou un travailleur communautaire dans les TIC ;
- Votre centre net:gain local ;
- Une autre organisation communautaire ;
- Un financeur ou une organisation partenaire.

Produire un plan sur les TIC

La production d'un plan détaillé sur les TIC peut demander beaucoup de temps et d'efforts et peut être malgré tout difficile à implémenter. Des retards sur les prises de décisions, les cycles d'établissement des budgets et le temps nécessaire à la sélection de fournisseurs peuvent exister, au bout desquels le plan peut avoir grossi et perdu son objectif.

Le tout est de garder la tâche aussi simple que possible.

Vous devez à chaque étape produire une vue d'ensemble de ce que vous tentez d'accomplir et aider les personnes à communiquer sans se perdre dans un océan de détails techniques. Si elles comprennent le sens du plan, elles sont beaucoup plus susceptibles de le soutenir, de l'expliquer aux autres et de fournir des commentaires vitaux lors de sa mise en œuvre.

Soyez avisés par rapport au calendrier et n'oubliez pas que le but principal de tout plan sur les TIC est de convenir d'un emploi du temps raisonnable pour la bonne exécution des tâches. Si les besoins en formation de votre équipe en charge des TIC ne sont pas clairs, votre plan doit faire état des dispositions prises pour adresser ce problème à l'avenir, au lieu d'être retardé pendant que vous réalisez une analyse des besoins qui pourrait nécessiter plusieurs mois.

N'oubliez pas les points clés suivants :

- Vous n'avez pas besoin d'être un expert en TIC pour rédiger un plan à leur sujet.
- La planification vous aide à déterminer le but ultime de votre organisation, avant de décider des technologies nécessaires pour y parvenir.
- Concentrez-vous sur les avantages et objectifs clés de vos clients ou de votre communauté et identifiez les solutions TIC qui fournissent ces avantages.
- N'hésitez pas à obtenir de l'aide quand vous en avez besoin et veillez à ce que le personnel et les bénévoles participent régulièrement.
- Ne compliquez pas la tâche : veillez à ce qu'elle reste aussi simple que possible.

2

Budget et achat de TIC

Quel devrait être le budget des TIC ?	27
Quel est le coût total de propriété des TIC ?	28
Choisir les logiciels	30
Open Source	33
Acheter le matériel	37
Choisir une imprimante	38
Informatique verte : vos ordinateurs sont-ils écologiques ?	39
Mettre au rebut l'équipement TIC	41
Sites Web	42
Bases de données	49

Budget et achat de TIC

Tirer le plus grand parti de financements limités signifie qu'il faut choisir le matériel et les logiciels justes au juste prix, sans oublier les formations, les mises à niveau, l'assistance et autres coûts d'exploitation. Il ne sert à rien de pousser les limites de votre budget pour acquérir les derniers gadgets en vogue si vous ne pouvez pas vous permettre ensuite d'apprendre à vous en servir ou si vous n'avez pas d'argent pour les réparer lorsqu'ils tombent en panne.

Cette section suggère comment vous pouvez évaluer le coût total de propriété afin de déterminer des budgets réalistes pour vos TIC. Cette approche signifie que vous penserez aux coûts du matériel et des logiciels, mais aussi que vous programmerez de manière réaliste l'assistance technique, la maintenance et l'entretien requis pour profiter au maximum de votre investissement.

Comment établir les coûts des TIC et les financer

Cette section du guide a été mise au point pour être utilisée conjointement avec le guide gratuit sur l'établissement des coûts et les financements des TIC (« How to Cost and Fund ICT ») d'ICT Hub. Pour obtenir une copie ou pour télécharger une version de ce guide très pratique sur l'établissement détaillé de budgets pour les TIC, veuillez consulter : <http://www.ictHub.org.uk/publications>

Coût total de propriété ; vous n'achetez pas uniquement une boîte

Lors de l'établissement d'un budget pour une nouvelle voiture, vous devez prendre en considération le prix initial d'achat, l'assurance, le contrôle technique, l'entretien, le carburant et la dépréciation. L'achat d'un ordinateur, d'un appareil vidéo ou d'un site Web exige exactement la même approche en termes d'établissement du budget.

Cela peut inclure le prix d'achat ou les frais de crédit-bail du matériel informatique et des logiciels, plus la maintenance, la connexion Internet, l'assistance technique, la formation, et le temps requis pour l'installation et la configuration de nouveaux équipements et logiciels, la réparation des problèmes de routine, ou la gestion des bénévoles.

Un nombre constamment croissant de financeurs demande des offres qui incluent une évaluation réaliste des coûts des TIC. Ils veulent savoir si les financements fournis délivreront les bénéfices recherchés et ICT Hub et d'autres collaborent avec eux en vue d'encourager cette approche.

Quel devrait être le budget des TIC ?

Grand nombre d'organisations ne disposent d'aucun budget pour les TIC. Et quant elles en ont un, la source de cet argent n'est pas toujours très claire. Il est possible qu'elles dépendent des campagnes de financement pour l'acquisition de nouvel équipement informatique, qu'elles utilisent les sous-utilisations de fonds à la fin de l'exercice ou qu'elles remplacent leur équipement uniquement lorsqu'il tombe en panne, espérant avoir l'argent nécessaire pour ces frais en temps voulu.

Il est essentiel de considérer les TIC comme étant un élément vital des frais d'exploitation d'une organisation, au même titre que les autres charges indirectes telles que le loyer, les salaires, et la photocopieuse. Alors qu'une organisation dépend de plus en plus des TIC, un système beaucoup mieux planifié relatif à l'attribution annuelle d'un montant approprié destiné aux TIC est requis.

La première partie du processus d'établissement du budget vise à décider du montant nécessaire pour obtenir les TIC appropriées, et pour qu'elles opèrent sans soucis. Bien évidemment, les premiers chiffres peuvent s'avérer être très élevés. Vous devrez donc les modifier tout comme pour tout autre budget et les aligner sur ce que vous pensez pouvoir réellement payer. Vous avez peut-être de grandes ambitions, mais il est aussi très important d'être réaliste quant à la provenance de l'argent :

- Fera-t-il partie de chaque demande de financement ? Il doit figurer dans la majorité d'entre elles.
- Pouvez-vous inclure les TIC à vos frais principaux et aux autres projets pour lesquels vous préparez une offre ?
- Des développements particuliers aux TIC seront-ils financés en tant que projets uniques à juste titre ?
- Vos initiatives de TIC économiseront-elles de l'argent grâce à l'accroissement de l'efficacité des opérations ?

L'idéal serait de pouvoir répondre oui à toutes ces questions.

Combien dépenser ?

Les coûts des équipements informatiques évoluent rapidement au fil du temps, et il n'est donc pas toujours possible d'effectuer des prévisions précises sur les prix. Vous devez établir la liste de ce dont vous pensez avoir besoin, comparer les prix et faire un choix entre les options de base, qui sont moins chères, et les offres à la pointe à des prix plus élevés.

Beaucoup d'organisations emploient des chiffres ronds tels que 500 et 1 000 £ lorsqu'elles incluent les TIC à leurs offres de financement. C'est initialement une manière pratique de travailler, mais ces chiffres doivent ensuite être raffinés au cours du processus d'établissement du budget sinon ils peuvent aisément s'avérer être trop restreints pour être réalistes.

Une autre manière d'envisager les dépenses est de tenter d'évaluer la valeur que les TIC sont susceptibles d'apporter à votre organisation. Les TIC occupent-elles un rôle marginal ? Auquel cas 10 % de votre budget total est suffisant. Ou bien sont-elles la pierre angulaire de votre administration, ou sont-elles un moyen de fournir des services novateurs qui attireront de nouveaux financeurs et de nouveaux partenaires ?

Une entreprise s'attendra à récupérer son investissement par le biais de profits accrus, et elle peut uniquement décider d'investir si elle juge pouvoir récupérer son investissement dans les cinq ans. Une organisation à but non lucratif doit justifier des investissements dans les TIC plus importants par l'évaluation des économies opérées sur les frais d'exploitation, l'accroissement de la productivité ou les améliorations apportées à l'efficacité d'un service au cours des trois ou cinq prochaines années.

Liste de pointage Acheter des TIC : par où commencer ?



- ✓ Décidez de ce que votre organisation souhaite faire.
- ✓ Choisissez le logiciel qui vous permettra d'effectuer les tâches que vous souhaitez.
- ✓ Choisissez le matériel adéquat à l'exploitation des logiciels.

Lorsqu'il s'agit du matériel, vous devez prendre en considération l'usure, les mises à jour et les réparations. Certaines entreprises remanient ou remplacent leurs systèmes des TIC tous les trois ans. Il est cependant plus réaliste pour les organisations bénévoles et communautaires de penser à une vie utile de quatre ou cinq ans. Un grand nombre d'équipements des TIC continueront de fonctionner plus longtemps, mais c'est néanmoins une bonne référence lors de l'évaluation des coûts initiaux d'achat et du coût continu des mises à jour, de la maintenance, du remplacement et des réparations.

Financiers de TIC

ICT Hub a compilé une liste de 55 financiers qui acceptent de financer des TIC, en plus de dispenser des conseils sur les différentes approches d'offres auprès de financiers. Consultez www.icthub.org.uk/research pour des informations complémentaires à ce sujet.



Crédit-bail

Le crédit-bail est intéressant car il inclut généralement un contrat de maintenance et il permet d'échelonner le paiement sur un certain nombre d'années. Toutefois, même si les paiements mensuels effectués les deux premières années peuvent couvrir le coût de la machine, vous devez bien souvent retourner le PC après un certain temps ou bien continuer de payer après la fin de la période du crédit-bail. Par conséquent cette option peut s'avérer plus coûteuse à long terme.

Certains vendeurs de PC, tels que Dell et autres, offrent une option d'achat à crédit, qui vous permet d'étaler le coût sur une période donnée, et d'être propriétaire du produit à la fin de cette période. Le coût total peut être plus élevé sur la durée du crédit, mais vous évitez ainsi de payer de larges sommes au départ.

Quel est le coût total de propriété des TIC ?

« Le coût total de propriété » est une manière de comptabiliser tous les coûts susceptibles d'être associés à une activité donnée, qui peut inclure :

Les coûts initiaux du capital

Le coût du matériel, des logiciels et de l'équipement spécialisé requis.

Les frais d'installation

Vous voulez payer une personne pour installer votre nouvel équipement ainsi que les logiciels correctement afin de garantir un fonctionnement sans failles. Il est possible que vous ayez aussi besoin d'être connecté à un réseau, ce qui ajoutera des frais de câblage et de mise en réseau sans fil. Vous pouvez également avoir besoin de prendre en compte le personnel qui utilise des ordinateurs portables et celui qui a besoin d'accéder au réseau.

Les logiciels et mises à niveau

Votre budget doit prendre en considération le fait que, de temps à autres, tous les logiciels sont à mettre à jour, souvent contre paiement d'une commission.

La formation

Les frais d'achat de formation pour votre personnel et les bénévoles, outre le temps nécessaire pour participer aux classes et pratiquer les nouvelles compétences.

Le personnel d'assistance des TIC et les bénévoles

Le budget pour les salaires du personnel d'assistance des TIC, le temps requis pour gérer un bénévole ou une proportion du salaire de votre technicien par accident (voir le Chapitre 3).

Rendre les donations utilisables

L'équipement d'occasion peut être moins cher que l'équipement neuf, mais il peut également nécessiter des réparations et des mises à niveau telles qu'une mémoire supplémentaire ou un nouvel écran.

Les frais de maintenance

Sans maintenance régulière, les pannes et frais associés aux réparations sont susceptibles d'augmenter.

Rester connecté

Les frais mensuels de la connexion à bande large, plus quelconque utilisation de votre téléphone mobile pour accès à Internet lorsque vous êtes en dehors du bureau.

Tableau 2 : Calculateur du coût total de propriété

BUDGET POUR LESTIC. COMBIEN D'UTILISATEURS AVEZ-VOUS ? 6

Élément	Coût en £ (hors TVA)	Nombre d'utilisateurs	Cycle de vie (années)	Coût par utilisateur par an
Matériel et infrastructure				
Ordinateur et installation	800	1	4	200
Imprimante laser mono réseau	600	6	4	25
Serveur dont installation et logiciels	5 500	6	5	183
Routeur	100	6	4	4
Commutateur	250	6	4	10
Point d'accès sans fil	100	6	4	4
Pare-feu(s)	400	6	4	17
Souscription de mise à jour du pare-feu	350	6	1	58
Câblage de réseau	1000	6	10	17
Logiciels				
Microsoft Office prix préférentiel pour les associations caritatives	90	1	4	23
Souscription antivirus	500	6	1	83
Progiciels de finance	500	6	4	21
Assistance progiciel de finance	100	6	1	17
Logiciel de gestion d'affaires	500	6	4	21
Assistance logiciel de gestion d'affaires	150	6	1	25
Internet				
Accès Internet par ligne LNPA, par an	600	6	1	100
Hébergement	100	6	1	17
Formation				
Un cursus de formation par utilisateur par an	200	1	1	200
Assistance				
Assistance externe pour serveur, pare-feu, réseau et utilisateurs	3 000	6	1	500
Assistance interne – contribution salariale	5 000	6	1	833
Consommables				
Bandes de sauvegarde	60	6	1	10
Cartouches d'encre pour imprimantes	200	6	1	33
Autres				
		1	1	0
		1	1	0
		6	1	0
		6	1	0
		Total annuel par utilisateur		2.401 £
		Total organisationnel par an		14.408 £
		TVA		2.521 £
		Total TTC		16.929 £

ICT Hub a fourni une feuille de calcul qui vous servira d'exemple et vous aidera à calculer votre budget pour les TIC. Elle souligne les domaines clés à inclure au budget et elle offre un point de départ qui veille à ce que vous preniez en compte le coût total de propriété et d'exploitation de vos TIC. Vous pouvez télécharger une copie depuis le site Web suivant : www.ictHubknowledgebase.org.uk/calculatingtechnologybudget

Les réparations

Même les équipements bien entretenus peuvent défaillir. Conservez donc les documents relatifs à l'équipement en cas de déclaration de sinistres pendant la période de garantie. Soyez tout de même prêt à payer des réparations si besoin.

Les frais de mise au rebut

Les nouvelles législations peuvent exiger que vous payiez une commission pour la mise au rebut conforme de votre équipement.

Les coûts de remplacement

Le matériel et les logiciels peuvent être obsolètes et les nouvelles tâches peuvent provoquer de nouvelles demandes.

Choisir les logiciels

La majorité d'entre nous utilisent une petite gamme de logiciels pour exécuter les tâches administratives quotidiennes nécessaires à l'exploitation d'une organisation bénévole et communautaire type. Le système d'exploitation Microsoft Windows domine le marché, tout comme la suite d'outils Microsoft Office. Leur familiarité, outre les prix relativement bas, en font les outils de choix grâce à des offres groupées intégrées.

Il existe cependant d'autres options, dont Open Source, qui sont parfois de bonnes raisons de ne pas toujours se conformer à ce qui semble être le choix le plus sûr. De plus, il existe des logiciels spécialisés, non produits par Microsoft, destinés à des tâches telles que la comptabilité, l'édition ou la création de sites Web.

De quels logiciels avez-vous besoin ?

On s'attend à trouver sur tout ordinateur un vaste éventail de logiciels, lesquels reflètent les tâches les plus communes que nous entreprenons :

- Le traitement de texte : pour la production de lettres, de rapports, de simples posters, de papillons et autres documents imprimés ;
- Les feuilles de calcul : pour la gestion des finances et des budgets de projets, y compris pour stocker et analyser les statistiques et informations de contrôle ;
- Les emails : pour envoyer et recevoir des messages électroniques ;
- Le carnet d'adresses : pour stocker et retrouver les adresses, les numéros de téléphone, les adresses email etc... Pour gérer les listes de diffusion et produire des étiquettes ;
- Un navigateur Web : pour parcourir Internet et consulter des pages Web ;
- Un journal : avec des calendriers, des rappels et des programmes de planification.

Certaines personnes exécutent des tâches spécialisées et nécessitent d'autres programmes :

- L'édition : pour produire des brochures, des posters et des bulletins plus sophistiqués ;
- Des programmes graphiques : pour travailler avec des images ;
- Gérer vos comptes ;

- Concevoir et mettre à jour votre site Web ;
- La préparation de présentations ;
- La gestion d'informations à l'aide d'une base de données, telle que des systèmes d'enregistrement des clients, des réservations, des informations pour l'établissement de rapports et les activités de contrôle pour les financeurs, etc ;
- La préparation de budgets détaillés et de programmes pour gérer des projets et des équipes.

La famille Microsoft

L'utilisateur moyen, dans l'organisation bénévole et communautaire moyenne emploie très probablement les logiciels Microsoft sur son ordinateur, y compris le système d'exploitation (tel que Windows XP) et une version de Microsoft Office.

Il existe plusieurs versions de Microsoft Office. Elles peuvent être exploitées sur Windows et Apple Macintosh et sont proposées à des prix préférentiels pour les organisations à but non lucratif. La plupart des produits Microsoft qui composent Office sont devenus synonymes des tâches qu'ils prennent en charge :

- Microsoft Word : traitement de texte et conception de documents d'impression simples ;
- Microsoft Excel : programme de feuilles de calcul ;
- Microsoft Outlook : pour les emails, les calendriers, les rappels et le stockage de coordonnées (appelé Entourage sur Apple Mac) ;
- Microsoft Internet Explorer : pour parcourir des pages Web ;
- Microsoft Access : un programme de base de données (pas disponible pour Apple Mac) ;
- Microsoft PowerPoint : pour la création de présentations ;
- Microsoft Project : pour la gestion de projets ;
- Microsoft Publisher : pour l'édition et la conception graphique Web d'entrée de gamme (non disponible pour Apple Mac).

Comment choisir les logiciels



- Décidez de ce que vous souhaitez pouvoir faire.
- Établissez la liste des caractéristiques clés dont vous pensez avoir besoin ainsi que le budget.
- Demandez aux autres personnes ce qu'elles utilisent, ou consultez Internet pour des suggestions.
- Compilez une liste d'options ainsi que leurs fonctionnalités particulières.
- Évaluez les réponses par rapport à votre liste de fonctionnalités clés.
- Sélectionnez un logiciel et tentez de le tester avant de l'acheter.

OpenOffice



Bien que les produits Microsoft soient devenus la norme auprès de la majorité des utilisateurs d'ordinateurs, leur dominance est remise en question par OpenOffice. C'est un logiciel proposé gratuitement par www.openoffice.org qui offre une gamme d'options semblable. Malgré ses limitations, il fonctionnera très bien pour les utilisateurs du traitement de texte, des feuilles de calcul, des présentations et plus encore. Cela vaut la peine de l'essayer avant d'acheter Microsoft Office.

Il est estimé que 80 % des utilisateurs ont uniquement besoin de 20 % des fonctions offertes par la majorité des programmes. Cependant, ils n'ont pas tous besoin des mêmes 20 % !



Quelles autres options dois-je prendre en considération ?

Décider de ce que vous cherchez est souvent une question de budget et de préférence ; c'est un peu comme choisir une voiture. Ils vous permettent tous d'aller de A à B mais il y a toujours des fonctions que vous préférez ou que vous trouvez plus faciles à utiliser.

Lorsque vous évaluez quel logiciel utiliser, demandez à voir une démonstration, ou tentez d'en télécharger une à partir d'un site Web. Parlez à vos collègues et à d'autres personnes de ce qu'ils utilisent et songez à vous inscrire à un cours de formation avant de jeter votre dévolu sur quelque chose qui sera très probablement votre outil de travail principal pendant les prochaines années, notamment si celui-ci exige des compétences particulières, telles que dans le cas d'un logiciel de comptabilité.

Microsoft propose la majorité des progiciels standard. Il existe diverses options à des prix différents :

- Hotmail, Thunderbird et Eudora sont des programmes de messagerie électronique.
- Photoshop, Paint Shop Pro, Gimp et Illustrator sont utilisés dans le domaine du graphisme.
- Quickbooks et Sage sont les progiciels de comptabilité les plus populaires auprès des PME. Microsoft offre désormais Office Accounting, avec une version gratuite nommée Office Accounting Express.
- Quark et InDesign sont les choix de prédilection des professionnels dans le domaine de l'édition.
- Firefox et Opera sont des navigateurs Web, les utilisateurs d'Apple Mac obtiennent Safari avec leurs ordinateurs.
- Les utilisateurs d'Apple Mac connaîtront déjà iTunes, iPhoto et iMovie, pour la gestion de musique, de photos et l'édition de films numériques.

Mises à niveau logicielles

L'informatique n'a de cesse d'évoluer. Bien que les logiciels originaux soient parfaitement fiables, il est possible que vous ayez besoin de les mettre à niveau en vue d'accéder à de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorer votre productivité. Par exemple, la majorité des progiciels de comptabilité, tels que Sage ou Quickbooks, nécessitent des mises à jour régulières pour les changements tels que les nouveaux codes de taxes. La toute dernière version de Microsoft Office procure un nouvel outil de projet qui permet de retracer les activités de messages électroniques,



Standardisez vos logiciels

Une manière aisée de réduire les frais d'exploitation des TIC est de standardiser vos logiciels à travers l'organisation. Posséder quatre versions de Windows, ou un mélange de progiciels de messagerie électronique, augmentera le temps nécessaire à la résolution d'un problème, outre les risques d'incompatibilité. Il pourrait être utile d'implémenter une règle du « pas plus de deux » selon laquelle vous pouvez avoir Windows et Mac dans votre réseau, pour autant que vous ne disposiez pas de plusieurs versions différentes (par ex. Mac OSX.1, Mac OSX.4, Windows 2000, Windows XP, etc). Vous pouvez aussi préférer avoir Microsoft Office actualisé pour votre personnel, tout en autorisant l'utilisation d'OpenOffice sur les machines d'accès public.

de feuilles de calcul ou documents associés, y compris le carnet d'adresses utilisé par les divers membres de votre équipe. Le fait de passer de Windows 2000 à Windows XP ou Vista peut produire de nouvelles fonctions pour l'intégralité de votre système.

La mise à niveau d'un logiciel peut coûter autant que l'achat original du logiciel. Certaines sociétés logicielles vous considèrent comme un nouveau client qui achète un nouveau produit. La majorité proposera une mise à niveau à faible coût pour une période limitée, ou uniquement lors de mises à niveau consécutives, vous pouvez donc passer, disons, de la version 2 à la version 4 sans payer le prix intégral.

N'oubliez pas que vous devrez peut-être aussi mettre à niveau votre équipement afin de pouvoir utiliser vos nouveaux logiciels, soit parce qu'ils sont trop lents, soit parce qu'ils ne seront pas du tout pris en charge. Cette question est très commune avec les systèmes d'exploitation, qui bien souvent évoluent afin de correspondre aux capacités de chaque nouvelle génération de puces informatiques.

Le besoin de mises à niveau continues est considéré par certains comme une dépense inutile, motivée par les sociétés informatiques et le besoin de vous pomper régulièrement de l'argent. Certains se laisseront tenter par l'utilisation des logiciels Open Source, qui est peu susceptible d'exiger un paiement pour les mises à niveau. Cherchez à obtenir autant de conseils que possible avant

de choisir vos logiciels et veillez à ce que vos budgets reflètent bien tous les coûts supplémentaires.

Remises logicielles pour les œuvres de bienfaisance

Les œuvres de bienfaisance enregistrées ne paieront que très rarement un logiciel au prix fort. Elles doivent profiter des importantes remises offertes sur les produits destinés aux organisations éducatives ainsi qu'aux organisations caritatives. Le « National Council for Voluntary Organisations » (NVCO – le conseil national pour les organisations bénévoles) a négocié divers contrats avec plusieurs sociétés commerciales qui se spécialisent dans la provision de logiciels à des prix préférentiels pour les organisations à but non lucratif. Vous pouvez trouver des informations complémentaires à ce sujet dans la section des bonnes affaires sur le site Web d'ICT Hub sur : www.ictHub.org.uk/discounted_deals/

Microsoft fait don de logiciels à des associations caritatives

Depuis juillet 2006, Charity Technology Trust (CTT- organisation caritative spécialisée dans la fourniture de solutions Web et de TIC au secteur caritatif) gère un programme intitulé « Charity Technology Exchange » au Royaume-Uni pour le compte de Microsoft, dans le cadre d'une initiative globale visant à accroître à l'échelle internationale les dons de logiciels aux associations caritatives. CTT a travaillé en partenariat avec TechSoup, une organisation non gouvernementale (ONG) basée aux USA, afin de développer ce programme. C'est l'une des nombreuses ONG internationales qui collabore avec Microsoft pour étendre leur programme de dons.

Il ne s'agit pas d'un « programme de remises » mais d'un programme de dons qui est uniquement à disposition des œuvres de bienfaisance enregistrées. CTT fait payer une petite commission qui correspond à environ 4 pour-cent du prix établi, en vue de couvrir les frais d'utilisation du programme. Depuis son lancement en juillet 2006, plus de 1 500 organisations ont demandé à prendre part à ce programme. Des détails complets sur cette offre et bien d'autres bonnes affaires sont disponibles sur le site Web d'ICT Hub sur [www.ictHub.org.uk/discounted_deals.](http://www.ictHub.org.uk/discounted_deals/)

Open Source : une alternative gratuite

La sélection de Microsoft en tant qu'applications standard est toujours le choix de facilité et le monde de l'assistance informatique est largement dominé par des techniciens accrédités Microsoft qui connaissent les produits Microsoft sur le bout des doigts et qui savent gérer les imperfections. Il existe toutefois une alternative qui gagne en popularité auprès des organisations publiques, privées et à but non lucratif à travers le monde.

Le logiciel Open Source est le fruit d'un nouveau type de mouvement de libération inspiré du mouvement des années 1980 des logiciels libres. Ses fondateurs souhaitent poursuivre la tradition des logiciels développés en collaboration et ils ont par conséquent créé une licence de logiciel libre (Open Source) qui a donné la liberté de copier et de redistribuer le logiciel, outre la liberté de le modifier.

Le mouvement est parfois appelé Free and Open Source Software (Logiciels libres et à code source ouvert (FOSS)) ou Free Libre Open Source Software (FLOSS) dans lequel le terme « Libre » reflète l'absence de captivité et la liberté de faire ce que l'on veut. Le besoin d'économiser de l'argent est un des facteurs de croissance des logiciels Open Source car ils sont généralement gratuits. Le fait d'acquérir les logiciels gratuitement ne s'applique pas uniquement au programme initial mais également aux mises à jour et aux améliorations lorsqu'elles sont mises à disposition.

Parmi les produits Open Source les plus connus, se trouvent le système d'exploitation Linux, OpenOffice et le navigateur Web Firefox.

- En remplacement de votre système d'exploitation actuel (tel que Windows XP ou Windows 2000), Linux peut être pris en charge sur votre ordinateur. Une fois installé, il peut ressembler à Windows et agir exactement comme lui. Il vous permettra, pas ailleurs, de travailler avec vos programmes les plus communs tels que Microsoft Office.
- OpenOffice ressemble à Microsoft Office et peut être exploité sur Apple Mac, un PC ou avec Linux.
- Firefox vous permettra de naviguer sur Internet exactement comme Internet Explorer.
- Les logiciels Open Source peuvent être téléchargés à partir d'Internet, ils sont parfois proposés sur CD dans des magazines, voire peuvent vous être fournis au prix du CD qui a été utilisé pour les graver.

Open Source a toujours fait intégralement partie du fonctionnement d'Internet, avec des logiciels de serveurs tels que le serveur Web Apache et des applications spécifiques telles que Sendmail, qui gère le trafic des messages électroniques. De grandes entreprises comme Boeing, Amazon et Google sont déjà passées à Linux sur leurs réseaux serveurs. À présent Open Source est en train de devenir une option viable pour les ordinateurs de bureau car les tâches quotidiennes sont prises en charge et les coûts s'en trouvent réduits du fait de sa mise à disposition gratuite.

Ce qu'il faut comprendre avec les logiciels libres, c'est qu'ils font référence à la liberté et non pas au prix.



Meilleure utilisation de l'ancien équipement

Des équipements plus anciens et un budget pour les TIC limité sont malheureusement la réalité d'un grand nombre d'organisations communautaires et bénévoles. Toutefois les équipements plus anciens peuvent être libérés grâce aux avantages des techniques traditionnelles d'Open Source. Certains systèmes d'exploitation Linux sont conçus pour exploiter des navigateurs Web, des messageries électroniques et des logiciels bureautiques sur des logiciels âgés. C'est une manière délibérée et très positive de réutiliser d'anciens équipements et d'aller à l'encontre de la tendance qui vise à toujours avoir des systèmes de plus en plus puissants alors que les fonctions de base peuvent être parfaitement exécutées sur les équipements existants.



Avantages potentiels des logiciels Open Source

- La priorité numéro une pour la plupart d'entre nous est d'économiser de l'argent : les logiciels sont soit peu onéreux, soit gratuits, tout comme les mises à niveau et autres suppléments.
- Certains logiciels Open Source seront pris en charge de manière fiable sur d'anciens ordinateurs.

- La communauté Open Source peut offrir une assistance rapide et conviviale. Les utilisateurs et les développeurs participent souvent de par leur intérêt particulier dans une application spécifique. Ils seront donc prêts à offrir un peu plus.
- Les logiciels Open Source peuvent généralement être personnalisés. Si vous souhaitez ajouter des fonctionnalités ou les modifier, vous pourrez trouver quelqu'un pour vous le faire, ou bien vous pouvez apprendre les langages de programmation et apporter vous-même les changements.
- Étant donné la nature disparate du développement, il existe plusieurs sites Web pratiques à propos d'Open Source.
- Vous êtes perçu comme supportant un mouvement qui croit en l'édification d'une connaissance collective et non en l'exploitation commerciale.

Possibles inconvénients des logiciels Open Source

- Bien que les logiciels soient gratuits, il est possible que vous ayez besoin de payer pour recevoir les conseils et l'assistance de professionnels, notamment pour l'installation et la maintenance, outre la formation et leur utilisation.
- Vous aurez probablement besoin d'aide pour comprendre tous les choix à disposition.
- Comme pour toutes les questions techniques, le vocabulaire peut paraître compliqué. Il est possible que deviez affronter un jargon incompréhensible et que vous passiez beaucoup de temps à tenter de comprendre ce que l'on essaie de vous dire.
- Il est possible que les financeurs vous demandent d'utiliser une base de données Access ou une feuille de calcul Excel qu'ils fournissent. Même si des versions d'Open Source existent, il est toujours possible que certaines fonctions ne marchent pas ou que les systèmes ne soient pas compatibles.
- La plupart des personnes actives dans la communauté Open Source sont des développeurs, et non des utilisateurs finaux des logiciels. Les documents sont souvent destinés à des techniciens et ne seront pas particulièrement utiles à une personne qui cherche tout simplement des informations de base.
- Certains logiciels Open Source ne sont pas faciles à installer ou à configurer, même s'ils deviennent de plus en plus conviviaux.

Une manière aisée d'essayer les logiciels Open Source



Linux est un système d'exploitation standard Open Source équivalent à Windows XP ou Apple OSX. Certaines versions de Linux peuvent être exécutées à partir d'un CD, ce qui veut dire que vous n'avez pas à remplacer votre système existant ou à reformater votre disque dur pour l'essayer. Le CD inclut le nouveau système d'exploitation plus quelques applications logicielles communes. C'est donc une excellente manière de le tester. Il existe par exemple un CD qui contient Ubuntu (une version populaire de Linux dans le secteur bénévole au Royaume-Uni) qui est également fourni avec Open Office et d'autres programmes utiles. Il est disponible sur disque sur www.ubuntu.com au prix approximatif de 5 £. Vous pouvez aussi le télécharger gratuitement sur d'autres sites Internet.

Systèmes d'exploitation : l'alternative Open Source à Windows et Mac

Les systèmes d'exploitation basés sur Linux sont disponibles avec de nombreuses fonctionnalités familières aux utilisateurs de Windows ou de Mac. Cela vaudra la peine d'y penser la prochaine fois que l'on vous demandera de payer 100 £ pour Vista ou la nouvelle version OSX d'Apple, notamment si vous devez multiplier cette somme par le nombre d'ordinateurs dans votre organisation.

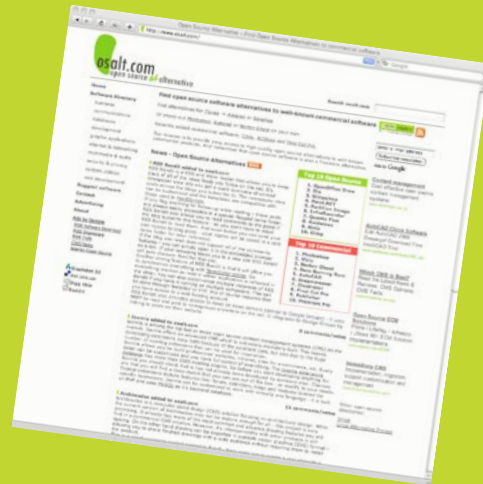
Il existe plusieurs versions de Linux, communément appelées Distributions, lesquelles sont dotées de fonctionnalités diverses qui semblent différentes. L'une des plus populaires auprès des organisations bénévoles et communautaires est Ubuntu. Elle a fait l'objet de plusieurs essais récents dans le secteur bénévole et communautaire au Royaume-Uni et elle s'est avérée être stable et facile à apprendre.

Rien n'est plus facile que d'obtenir une copie d'Ubuntu. Des magazines sur Linux sont en vente dans tous les grands kiosques et bureaux de presse avec des CD en cadeau qui contiennent les systèmes d'exploitation et autres programmes pratiques. Sinon, vous pouvez le télécharger gratuitement depuis Internet, ou acheter la copie d'un CD au prix de 3,50 £ sur The Linux Shop (www.thelinuxshop.co.uk), dans la liste des meilleures ventes du site.

Lien web :



L'excellent site OS Alt fournit un catalogue logiciel basé sur les célèbres équivalents et donne une idée de la gamme de disponibilité des logiciels Open Source. www.osalt.com



Lien web :



Visitez www.ubuntu.com pour en savoir plus sur cette version populaire de Linux.



Qui peut vous aider avec Open Source ?

Le monde d'Open Source peut être très déroutant. Même si vous êtes très motivé pour essayer cette voie, il peut être difficile de savoir quoi faire et obtenir de l'aide peut poser problème.

Un grand nombre d'entreprises d'assistance des TIC courantes travaillent exclusivement avec des produits Microsoft et ne peuvent pas fournir de conseils sur Open Source. Réciproquement, les fanatiques d'Open Source sont nombreux, et leur opinion à l'égard de la valeur associée à l'utilisation de logiciels Open Source signifie qu'ils ne sont pas très impartiaux lorsqu'il s'agit d'établir quel est le logiciel le mieux approprié à votre situation.

Beaucoup d'organisations à but non lucratif au Royaume-Uni peuvent offrir une expertise Open Source, dont des études de cas sur la manière de l'utiliser, y compris une formation et une assistance technique sur les logiciels Open Source.

Ces logiciels sont perçus comme étant un moyen d'économiser de l'argent tout en correspondant aux valeurs de collaboration relatives au secteur. Des exemples récents indiquent qu'il est possible d'obtenir une assistance pour gérer les problèmes techniques du passage à Open Source et que les utilisateurs s'adapteront généralement rapidement et aisément aux nouveaux logiciels.

Le site Web d'ICT Hub offre des liens au « National Computing Centre » (NCC), qui a endossé le rôle de chef de file dans les développements Open Source du secteur bénévole et communautaire grâce au soutien d'ICT Hub. Il publie également des liens vers les articles appropriés de la base de connaissances d'ICT Hub. Vous avez aussi la possibilité de consulter les rapports sur www.foss.ciac.org.uk qui contiennent les commentaires de participants à un projet Open Source réussi dans l'est de l'Angleterre.

Étude de cas : histoires de tous les jours d'un adepte de Linux



Mike Halward, Agent d'information, Voluntary Action Luton (VAL)

J'ai pour rôle la dissémination des informations, le bulletin de VAL, la diffusion par email, la conception et la gestion de bases de données

et l'impression des affiches produites par VAL. Je suis également responsable du réseau interne des TIC, de la formation et de l'assistance logicielle et email, de la formation externe sur les TIC, de l'organisation événementielle et du support audio-visuel et des TIC lors des événements.

Nous avons testé Ubuntu dans le cadre d'un projet Open Source réalisé par Cambridge Independent Advice Centre (CIAC – centre indépendant à Cambridge prodiguant des conseils en matière d'allocations etc.). En termes de matériel et de logiciels nous n'avons pas rencontré de problèmes majeurs et j'ai été agréablement surpris de la convivialité du système.

Il a été facile à installer et a inclus des logiciels stables faciles d'utilisation pour le traitement de texte, les feuilles de calcul, les présentations, les dessins, les bases de données, les graphismes, la gestion de projets, la comptabilité, les emails, la gestion d'agenda et un lecteur média pour les vidéos. Le navigateur Web Firefox semble être beaucoup plus rapide et s'est avéré

être convivial car je l'utilisais déjà sous Windows.

J'ai trouvé l'utilisation de logiciels Open Source intéressante, amusante, facile, utile et différente, bien que parfois énervante. Je ne doute cependant pas qu'ils joueront un rôle prépondérant dans le développement des TIC dans le secteur bénévole et communautaire. La plupart des personnes qui ont suivi une démonstration de Linux et de la gamme de logiciels n'arrivent pas à croire que tout cela est gratuit, légal et que ça s'installe aisément.

Il me semble désormais que nous avons besoin d'organisations clés pour relever le défi et transférer quelques-uns voire l'intégralité de leurs systèmes afin que nous puissions observer comment nous pouvons tous en profiter. Nous avons également besoin d'une large base de connaissances dans le secteur sur laquelle nous pouvons nous reposer, y compris des formations et de l'assistance, notamment lorsque l'on démarre. C'est peut-être un domaine que les « circuit riders » (voir le Chapitre 3) et autres travailleurs des TIC du secteur communautaire peuvent être encouragés à prendre en charge ?



Pour des informations complémentaires au sujet du projet du Cambridge Independent Advice Centre (CIAC) et les réactions de participants au projet, veuillez consulter www.foss.ciac.org.uk

Acheter le matériel

La manière idéale de créer un budget pour les TIC est de déterminer premièrement ce que vous souhaitez accomplir, puis d'identifier les logiciels adéquats et d'acquérir le matériel qui prend en charge les logiciels. Ajoutez ensuite quelques imprimantes, appareils photos numériques et un budget pour la formation, l'assistance technique et les assurances.

En réalité, l'établissement d'un budget pour les TIC se transforme finalement en série de compromis. Vous conserverez bien souvent les logiciels et le matériel existants et vos fonds seront limités. Il est possible que vous ne puissiez pas acheter tous les logiciels souhaités ou que vous soyez restreint en termes de quantité ou de qualité des ordinateurs.

Malgré l'avantage de la standardisation, la plupart des organisations bénévoles et communautaires achèteront leurs ordinateurs un ou deux à la fois, et finiront pas avoir divers modèles. Cela ne doit néanmoins pas poser problème car la majorité des PC sont standard et ils fonctionneront de manière identique. Mais il est important de penser à la maintenance, aux réparations et à la fiabilité, outre les économies effectuées lors de l'achat de fournitures telles que les cartouches d'encre.

Conservez les informations relatives à vos ordinateurs à jour

N'oubliez pas qu'il est important de garder les dossiers relatifs à chaque ordinateur à jour. Cela comprend les manuels, les coordonnées des composants tels que les disques durs, les cartes réseau et les lecteurs de CD qui les accompagnent. Ces informations pourraient être vitales si la machine venait à tomber en panne ou si elle avait besoin d'une mise à niveau. Vos factures ou les spécifications reçues du fournisseur lors de l'achat du matériel contiendront généralement les informations les plus détaillées sur votre équipement.

Conservez à part les numéros de série de tous les équipements et des logiciels, le tout hors site en cas de vol ou d'incendie.

Bien que les PC continueront de fonctionner pendant plusieurs années, ils seront submergés de mises à niveau logicielles et vos attentes quant à leur performance ne cesseront de croître. Le mieux est de travailler sur la base d'une durée de vie du matériel de quatre ou cinq ans.

Dans une organisation plus vaste, cela signifie qu'il faut prévoir dans le budget le remplacement d'un quart du matériel chaque année, en plus d'acquérir de nouveaux ordinateurs pour les nouveaux membres du personnel ou pour de nouveaux projets. Les organisations bénévoles et communautaires plus petites opéreront de manière plus aléatoire, avec des financements mis de côté pour les remplacements selon les besoins.

N'ayez pas peur du jargon

Vous ne savez pas quelle RAM est nécessaire ? Pas vraiment sûr de ce qu'est une UCT ? Autant vous parler chinois lorsque l'on parle d'une ligne LNPA ? Il arrive parfois que le jargon soit une barrière à la compréhension de vos besoins lors de l'achat d'un ordinateur. Mais d'excellentes ressources sont à disposition pour vous aider à comprendre tous les termes spécifiques :

- Le glossaire à la fin du guide explique la majorité des termes les plus communs.
- La base de connaissances d'ICT Hub (sur www.ictHubKnowledgebase.org.uk) possède un glossaire détaillé y compris un guide d'achat.
- www.wikipedia.com est une excellente encyclopédie en ligne qui offre des descriptions sur toute une variété de sujets.
- Utilisez Google ou un moteur de recherche semblable pour trouver des sites utiles tels qu'Amazon, lequel contient des comparaisons de produits.

Où acheter le nouvel équipement ?

Les personnes qui achètent des équipements de TIC chaque année ou presque sont stupéfiées de la rapidité à laquelle les prix et les spécifications des TIC changent. La concurrence féroce qui existe dans ce secteur, et le vaste choix font qu'il est facile de se retrouver coincé dans un cycle incessant de comparaison des prix, des spécifications et d'attendre que le prix d'une fonctionnalité particulière baisse pour correspondre à votre budget.

Car la majorité de nos besoins sont standard, le mieux est d'acheter ce qui convient à votre budget, ce qui peut être livré à temps, être installé rapidement et opérer sans soucis dès qu'on l'allume. Ce n'est pas forcément ce qui est le moins cher mais plutôt ce qui causera le moins d'inconvénients.

Les vendeurs d'ordinateurs, d'imprimantes, d'ordinateurs portables ou d'autres équipements seront heureux d'écouter vos besoins et de vous suggérer la meilleure solution. Le meilleur endroit est celui où vous vous sentez en confiance et où vous pouvez retourner pour des conseils ou une aide supplémentaire une fois l'achat effectué.

Les recommandations personnelles sont la source la plus fiable quant à la sélection de fournisseurs. Toutefois l'annuaire d'ICT Hub contient une liste d'entreprises qui vendent du matériel, y compris des organisations à but non lucratif.

Les magasins tels que PCWorld et Dixons dominent le marché et peuvent vous offrir de bonnes affaires. Ils peuvent être adéquats lors de l'achat d'un ordinateur uniquement mais les fournisseurs spécialisés sont probablement mieux placés lorsqu'il s'agit de vous fournir un devis pour toute une gamme d'équipements, avec installation et assistance technique.

Peu importe le magasin que vous choisissiez, n'oubliez pas de demander à connaître les garanties et leurs politiques d'échange ou de remboursement. Les marchandises défectueuses sont couvertes par la législation standard sur la consommation, mais parce que les magasins et les fournisseurs de TIC ont de faibles marges bénéficiaires, certains insistent pour que contactiez directement le fabricant en cas de problème avec une pièce défectueuse. Ceci peut demander beaucoup de temps et de patience. Donc avant d'acheter, demandez à connaître les dispositions si jamais l'équipement posait des problèmes.

Choisir une imprimante

Les prix des imprimantes ont maintenant bien diminué. Une imprimante laser couleur peut coûter environ 200 £, voire moins, tandis qu'un grand nombre d'imprimantes à jet d'encre coûte moins de 50 £.

Le coût total d'une imprimante quelconque reflètera le prix de remplacement des cartouches d'encre et des toners. Ayez une idée précise de votre consommation ainsi que de vos coûts actuels, puis décidez de ce que vous souhaitez vraiment et comparez les coûts. Les imprimantes à jet d'encre sont généralement moins chères au moment de l'achat, mais deviennent plus onéreuses à long terme, notamment si elles sont beaucoup utilisées. De plus, elles ont tendance à être plus lentes que les imprimantes laser. Elles ne se révèlent donc pas pratiques lors de l'impression de centaines de copies d'un bulletin ou dans un bureau très sollicité.

Les magazines informatiques et des sites Web effectuent souvent des bilans sur les imprimantes. Ils indiquent les statistiques vitales pour vous aider à choisir. Les imprimantes qui incluent d'autres options telles que numériser, photocopier et faxer peuvent être idéales pour les petites organisations d'une ou deux personnes. Mais les imprimantes multifonction bon marché sacrifient la qualité pour intégrer d'autres fonctions. Nous conseillons donc de les acheter seulement si vous êtes sûr d'avoir besoin de toutes ces fonctions.

Les imprimantes multifonction plus chères disposent de fonctions de photocopie très bonne qualité. Par ailleurs, elles sont conçues pour être utilisées sur réseau dans un bureau au volume d'impression élevé.

Veillez à ce que l'imprimante soit assez robuste. Pour garantir la longévité de votre imprimante, estimez le nombre moyen de pages imprimées par semaine ou par mois.

Certaines imprimantes peuvent imprimer automatiquement sur les deux côtés d'une feuille sans que vous ayez besoin de retourner le papier. Cette fonction est particulièrement utile pour les impressions de petits documents tels que des bulletins, et peut également réduire la quantité de papier utilisée.

Informatique verte : vos ordinateurs sont-ils écologiques ?

Il est estimé actuellement que les TIC contribuent à au moins 39 % du million de tonnes de déchets électroniques générés chaque année au Royaume-Uni. Les TIC soulèvent plusieurs questions écologiques qui deviennent une grande préoccupation, notamment en ce qui concerne :

- La réutilisation et la réparation des équipements de TIC ;
- La mise au rebut appropriée et le recyclage des équipements de TIC ;
- La réduction de la consommation d'énergie et de papier ;
- Les choix proposés lors de l'achat d'un nouvel équipement.

Minimiser l'impact



Une étude menée par la **United Nations University** a découvert que le meilleur moyen pour minimiser l'impact d'un PC sur l'environnement était d'étendre sa durée de vie utile. La plus grande partie de l'énergie requise à la fabrication d'un PC est utilisée lors de la fabrication des composants haute technologie tels que des semi-conducteurs qui sont ensuite détruits lors du processus de recyclage.

Besoin d'un nouvel ordinateur ?

La pression d'actualiser les logiciels et le matériel stimule l'industrie des TIC. Il existe cependant des avantages tant économiques qu'écologiques à l'insufflation d'une nouvelle vie à un ordinateur qui se fait vieux avant d'en acheter un neuf.

À moins qu'il ne soit en panne, le système informatique sur votre bureau peut parfaitement bien effectuer la majorité des tâches qui lui sont demandées. Le traitement de texte, les emails, parcourir le Web et les feuilles de calcul ne sont pas des applications de pointe. Elles ne demandent pas plus de puissance qu'auparavant. Même si les nouveaux ordinateurs sont plus puissants, il est fort probable que vous gagniez plus à mieux gérer votre temps plutôt qu'à acheter des logiciels plus performants.

- Mettez à niveau, autant que possible, la mémoire (RAM) ou l'espace du disque dur.
- Les réseaux peuvent être utilisés pour partager des applications. Votre bureau n'a donc pas besoin d'énormément de puissance.
- Les logiciels Open Source tels que Ubuntu peuvent délivrer les mêmes fonctionnalités que les dernières versions de Windows tout en ayant une performance plus rapide car elles demandent moins de puissance du processeur.

- Si vous désirez la technologie Wifi, pourquoi ne pas utiliser une clé USB sans fil qui se branche sur le port USB afin de fournir un accès à Internet rapide.
- Ne gaspillez pas l'espace précieux ou la mémoire du processeur sur des programmes et des fichiers que vous n'utilisez pas.
- Si Microsoft Office devient très lent, essayez Open Office, l'alternative Open Source sur www.openoffice.org.
- Gardez votre ordinateur bien « réglé », gardez les logiciels du système à jour, organisez correctement vos fichiers et dossiers, utilisez des antivirus et des logiciels contre les courriers indésirables etc. Un ordinateur qui fonctionne bien aura une durée de vie plus longue.

Bien-sûr ces conseils sont généraux. Les solutions spécifiques dépendent entièrement des ordinateurs que vous avez et de ce que vous tentez de faire avec. Cherchez à obtenir des conseils auprès des projets de recyclage et environnementaux locaux avant de vous débarrasser de vos ordinateurs pour en acquérir de nouveaux.

Acheter des ordinateurs « verts »

En vue d'effectuer un choix écologique ou éthique, vous devez penser à l'impact du processus de fabrication sur l'environnement, sur les fonctions d'économie d'énergie particulières et sur la facilité de recyclage d'un ordinateur une fois que vous n'en avez plus besoin. Il est également bon de savoir si l'entreprise auprès de laquelle vous achetez l'équipement se préoccupe de l'environnement et des droits de l'homme.

Vous devez rechercher un certain nombre de standard tels que le label écologique, une initiative européenne qui définit les standards de différents groupes de produits et qui est promue auprès des fabricants en tant qu'avantage marketing. Elle promeut la réduction de l'énergie consommée lors de l'utilisation ou de la mise en veille de l'appareil, outre l'utilisation limitée de substances nocives pour l'environnement et la santé, les mises à niveaux aisés et une production moindre de déchets solides.

Le site Web de Ethical Consumer Magazine sur www.ethicalconsumer.org inclut les meilleurs achats respectueux de l'environnement et les meilleurs achats en matière de responsabilité sociale.

Acheter des équipements revalorisés

Il est possible qu'un PC tout neuf soit trop cher pour vous, ou alors vous souhaitez voir si vous pouvez économiser de l'argent et des ressources par l'achat d'un système remis en état. Il existe un grand nombre d'associations caritatives qui vendent des équipements remis à neuf. De plus, la plupart des grandes entreprises se débarrassent de leurs PC en grandes quantités et peuvent donc avoir des machines de qualité raisonnable à proposer.

- Waste Online établit la liste des entreprises de recyclage et de revalorisation du matériel : www.wasteonline.org.uk
- ICT for Charities donne une liste de toutes les entreprises de recyclage et de revalorisation du matériel : www.itforcharities.co.uk
- Oxfam reçoit des donations de vente de matériel neuf ou remis en état de son partenaire Ist 4 Recycled Computers : www.ist4recycledcomputers.com
- www.donateapc.org.uk offre un service de relation entre les personnes qui souhaitent donner des ordinateurs et les bonnes œuvres qui recherchent un PC, une imprimante ou autre équipement d'occasion.



Liste de pointage

Accepter un ordinateur remis en état ou donné

- ✓ Si vous êtes tenté par l'offre d'un ordinateur d'occasion gratuit ou à bas prix, posez-vous tout d'abord quelques questions :
- ✓ Peut-il exécuter les tâches souhaitées ? Peut-il exécuter vos systèmes d'exploitation actuels ou les logiciels particuliers que vous utilisez ? Vérifiez sur les sites de Microsoft et d'Apple les exigences minimales.
- ✓ L'ordinateur est-il fourni avec un écran, un clavier et une souris ? Fonctionne-t-il avec vos matériels ou équipements existants ? Possède-t-il une carte réseau pour vous permettre de le raccorder à votre réseau ?
- ✓ La remise en état a-t-elle été effectuée conformément à des normes de sécurité et de qualité satisfaisantes ?
- ✓ Pouvez-vous choisir les logiciels, la mémoire, le disque dur ou le système d'exploitation avec lesquels il est fourni ?
- ✓ Les ordinateurs revalorisés sont parfois fournis avec une garantie pour les pièces tandis qu'un don ne disposera pas d'une telle garantie.
- ✓ S'il s'agit d'un ordinateur portable, est-il tombé ? Assurez-vous qu'il fonctionne avant de l'accepter.
- ✓ Est-il fourni avec une version sous licence du système d'exploitation tel que Windows XP ? Les licences de Microsoft sont complexes et vous pourriez être sujet à des poursuites judiciaires si vous utilisez une copie sans licence de Windows Office ou de tout autre logiciel.

Mettre au rebut l'équipement TIC

Recyclage des ordinateurs

L'équipement qui a dépassé sa durée de vie utile pour une organisation peut s'avérer être encore utile à quelqu'un d'autre. Les ordinateurs peuvent être remis en état et donnés à des écoles, d'autres associations caritatives ou à des individus, au Royaume-Uni mais aussi à l'étranger.

Certaines organisations qui recyclent les ordinateurs ont des spécifications minimum tandis que d'autres recueillent uniquement un nombre minimum d'unités. Certaines demanderont un don ou feront payer une commission et d'autres accepteront uniquement un équipement en état de fonctionner car elles doivent elles-mêmes payer pour se débarrasser du matériel qui ne fonctionne plus.

Contactez vos réseaux locaux pour savoir s'il existe un projet de recyclage communautaire dans votre coin. Demandez à votre mairie, ou consultez des sites Web tels que www.donateapc.org.uk, www.wasteonline.org.uk (feuilles de renseignement), ou www.envocare.co.uk/computers.htm pour des coordonnées et des conseils.

Jeter l'équipement

Le moment viendra où le matériel finira par ne plus fonctionner. Les écrans seront difficiles à lire et feront mal aux yeux, les imprimantes ou lecteurs CD très sollicités commenceront à flancher et les pièces seront difficiles à remplacer.

Ainsi est venu le moment de jeter l'équipement. Malheureusement la majorité contient des éléments toxiques ou nocifs et ils ne peuvent pas être jetés dans une poubelle. La directive de l'Union européenne relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) a changé la face du recyclage par l'implémentation d'une mise au rebut sûre de l'équipement électrique et électronique.

Sont par conséquent créées des incitations à la réutilisation et à la réparation des équipements, outre un nouveau marché pour les entreprises de mise au rebut : une recherche sur Google avec les mots clés « mise au rebut TIC Royaume-Uni » produit des centaines d'entreprises offrant des services de mise au rebut de TIC, dont la plupart font référence à la directive DEEE. Utilisez vos réseaux existants pour savoir qui peut mettre au rebut en toute sécurité les déchets de TIC dans votre région, ou bien cherchez en ligne. Votre conseil municipal peut fournir des conseils ou accepter des PC. Tout projet de recyclage

Charte sur l'informatique écologique



Vous pouvez vous engager à suivre quelques normes de base. Pour cela, inscrivez-vous à la campagne sur l'informatique écologique sur le site du magazine Computing Magazine :

- Veillez à ce que l'équipement non utilisé soit éteint.
- Éduquez le personnel quant aux avantages d'une économie d'énergie et du recyclage.
- Mettez au point un code de pratique visant à minimiser les impressions inutiles.
- Identifiez les pratiques de gestion des TIC qui participent à réduire la consommation d'énergie.
- Lors de l'achat d'un nouvel équipement TIC, choisissez des appareils permettant d'économiser l'énergie et qui ont été fabriqués en prenant en compte le respect de l'environnement.
- Mettez au rebut de manière responsable votre ancien matériel ; envoyez vos anciens PC pour une revalorisation ou pour être recyclés.
- Identifiez quelle quantité d'énergie vos systèmes des TIC utilisent et contrôlez les niveaux de consommation continue.

Computing Magazine, sur www.computing.co.uk

ou environnemental local doit connaître la directive DEEE et doit être en mesure de prodiguer des conseils à ce sujet. Il est possible qu'ils aient même leurs propres services de mise au rebut.

Consultez www.weeeman.org pour en savoir plus sur la mise au rebut des déchets électroniques et électriques. Vous pouvez aussi calculer votre propre empreinte carbone actuelle et savoir comment minimiser son impact.

Sites Web

Le Web a créé une toute nouvelle manière de communiquer, de solliciter les personnes où qu'elles soient. Le Web est une source d'informations incroyablement riche et un outil puissant de partage des connaissances.

L'email et Internet supportent les activités de communication quotidiennes et un grand nombre d'organisations ont également leur propre site Web. Ces sites peuvent tout aussi bien être un simple répertoire d'informations avec des coordonnées qu'être plus sophistiqués pour supporter des campagnes de financement à haut profil telles que le Red Nose Day.

Toutefois, nombreux sont les sites qui ne sont plus utilisés. C'est ainsi que l'on trouve des fonctionnalités prometteuses qui devaient être « bientôt là » en 1999, ou alors qui contiennent des infos vieilles de 3 ans. Peu importe ce qui vous stimule à créer un site Web, n'oubliez pas que vous devez être réaliste sur la manière dont vous allez le gérer car un site ne se gère pas tout seul et il peut rapidement être obsolète.

Les frais et les avantages potentiels associés à la possession d'un site Web doivent être soigneusement pondérés tout comme tout ce qui emploie de vos ressources. Il existe plusieurs manières d'obtenir un site Web, et il peut faire beaucoup une fois qu'il est réalisé. Vous devez néanmoins gérer le processus attentivement et bien connaître l'engagement requis.

Nouveaux média = nouveaux utilisateurs ?

En Angleterre, les Samaritans (Samaritains) ont découvert qu'afficher leurs services sur Internet était un excellent moyen de communiquer avec de jeunes hommes, surtout ceux qui n'utilisent généralement pas le téléphone pour demander de l'aide mais qui feront plutôt part de leurs problèmes émotionnels par email. Consultez leur site sur : www.samaritans.org.uk

Types de sites Web

Il existe quatre types de sites Web :

1. **Sites promotionnels de base**
Voici qui nous sommes, voici ce que nous faisons, et voici comment nous contacter.
2. **Annuaire et ressources d'informations en ligne**
Des informations spécialisées, stockées dans un annuaire pour qu'elles puissent être lues en ligne ou téléchargées sous forme de fiches techniques.
3. **Commerce électronique et sites de financement**
Achetez quelque chose auprès de nous ou faites don d'argent parce que vous soutenez notre cause.
4. **Réseaux, forums et autres espaces collaboratifs**
Participez à notre communauté. Discutez sur les listes de diffusion, lisez nos babillards électroniques, publiez vos opinions sur ce que nous faisons ou commentez sur mon blogue.

Comme pour tout TIC, avoir le site Web approprié dépend du travail de base que vous préparez : décidez de ce que vous attendez de votre site avant d'entrer dans trop de détails. Identifiez les avantages potentiels et n'ignorez pas son coût total de propriété.



Collaborer avec un concepteur de sites Web

Qu'il soit payé ou non, un concepteur de sites Web a pour responsabilité :

- d'écouter ce que vous déclarez requérir ;
- de vous conseiller sur la meilleure solution à partir d'un éventail de possibilités ;
- de préparer un plan de site avec la structure et les fonctions ;
- de créer le site avec des modèles, des logos, des couleurs et des polices de caractère approuvés ;
- d'ajouter une quelconque partie du contenu que vous fournissez, tels que des textes ou des images ;
- de rester dans les limites du budget et dans les délais impartis, outre de fournir ce qui a été convenu ;
- de fournir des rapports réguliers d'avancée du processus ;
- de le rendre accessible à tous les utilisateurs du Web ;
- de faire en sorte qu'il soit reconnu par les moteurs de recherche ;
- de gérer les dispositions permanentes d'hébergement.

Votre responsabilité en tant que client est :

- de faire part clairement de l'objectif du site et de ce que vous en attendez pour répondre à vos besoins ;
- de définir un budget, un délai et de les contrôler ;
- d'écouter les conseils offerts et d'agir en conséquence (ça ne veut pas forcément dire de les accepter, mais il ne faut pas non plus les ignorer) ;
- d'impliquer les personnes appropriées de votre équipe ;
- d'identifier le design et les éléments associés à incorporer ;
- de produire le contenu tels que les textes et les images ;
- de vérifier l'évolution et de fournir des commentaires lorsque l'on vous le demande ;
- d'actualiser le site lorsqu'il est en ligne ;
- de demander de l'aide après l'activation du site en ligne.



Liste de pointage Dix choses qu'un site Web peut faire pour vous

Vous pouvez avoir un site Web pour :

- 1 publier les services et campagnes, informer les personnes des services que vous proposez, pourquoi vous le faites, à qui sont-ils destinés et comment y avoir accès ;
- 2 fournir des informations en vue de soutenir les activistes et de mobiliser un soutien, telles que des pétitions en ligne ;
- 3 partager des informations avec votre communauté et d'autres réseaux à tout moment de la journée. Les informations peuvent être mises à jour chaque mois ou toutes les 10 minutes ;
- 4 publier des informations actualisées et économiser en impression et frais d'expédition ;
- 5 améliorer vos services car il est plus aisé de faire des réservations, de poser des questions ou de soumettre des paiements ;
- 6 créer des fonctions interactives telles que des babillards électroniques et des forums qui permettent aux personnes de se connecter et encouragent les commentaires au sujet de vos services ;
- 7 permettre aux personnes ayant des besoins particuliers d'accéder à des informations en ligne, de poser des questions et de prendre part à des discussions par email ou babillards. Les malentendants ou les personnes aveugles peuvent participer à des discussions en ligne plus aisément que dans d'autres forums ;
- 8 obtenir de nouveaux contacts, se connecter à de nouveaux réseaux, gagner en popularité dans votre domaine ;
- 9 créer et soutenir les réseaux locaux, nationaux et internationaux avec des besoins ou intérêts communs ;
- 10 améliorer votre profil et avoir un nouveau public.

Rédiger un récapitulatif pour votre site Web

Que vous travailliez avec une société de création de sites Web ou que vous construisiez vous-même votre propre site, il y a plusieurs questions que vous devez prendre en compte. Le mieux est de commencer par la mise au point d'un récapitulatif qui résume ce dont vous pensez avoir besoin. Vous pouvez y travailler avec un bénévole, ou bien l'utiliser en tant qu'appel d'offre. Il doit être simple et ne pas dépasser plus de trois à quatre pages au format A4.

Résumé

Deux ou trois phrases qui décrivent ce que vous souhaitez, avec les délais et le budget.

Objectifs

Les objectifs de votre organisation et comment vous pensez qu'un site Web y répondra. Les cibles telles que le nombre de visiteurs par semaine ou les documents téléchargés.

Audiences

Les audiences principales de votre site Web et comment un site Web les aidera.

Exigences de design

Une liste des sites Web que vous aimez, plus les exigences internes telles que les images, logos, couleurs etc.

Plan du site

Les pages principales nécessaires

Actualiser et gérer le site

Qui actualisera le site, répondra aux questions et analysera les statistiques ?

Fonctionnalités

Qu'est-ce que les visiteurs du site doivent pouvoir faire (télécharger un document, faire des recherches sur votre site, accès aux membres uniquement pour les informations confidentielles, etc.) ?

Optimisation pour moteurs de recherche

Identifiez ce que les concepteurs peuvent faire pour veiller à ce que votre site soit reconnu sur des moteurs de recherche tels que Google et autres.

Convivialité et tests de l'utilisateur

Faites tester votre site auprès d'au moins trois utilisateurs potentiels avant qu'il ne devienne actif en ligne.

Produits livrables

Le site Web lui-même, les documents sur sa gestion, les informations relatives à l'hébergement, les noms d'utilisateurs et mots de passe, y compris une déclaration de la conformité aux exigences d'accessibilité.

Un simple site Web



Un site Web de base est une sorte de publicité améliorée qui offre des informations de base à ces lecteurs. Les informations suivantes sont pour un grand nombre d'organisations une exigence minimale ;

- À propos de nous
 - Pourquoi nous existons et un bref historique
 - Noms des administrateurs, du personnel, des bénévoles voire des photos
- Nos services et comment y accéder
 - Ce que nous offrons
 - Les heures d'ouverture, le système de référence, etc.
- Les collaborateurs et partenaires
 - Parlez de vos clients, identifiez la communauté, etc.
- Coordonnées
 - Téléphone, email, adresse postale et plan

Nom de domaine

Inscrivez tout ce que vous savez à ce sujet, dont le fournisseur de l'hébergement et la durée du service. Si vous n'avez aucune information, ou si vous n'avez pas site Web, pas de problème, tout est aisément géré par votre concepteur de site.

Budget

Doit inclure les coûts, les noms de domaine, l'hébergement, les formations et les nouveaux logiciels et équipements neufs.

Délais

Dates clés ou jalons particuliers qui affectent le projet, tels que les assemblées générales annuelles (AGM) ou un événement public qui pourrait être utilisé pour lancer le site.

Propriété

Soyez clair au sujet des droits que vous possédez sur l'utilisation future du contenu, des images et des codes HTML ou autres codes informatiques employés dans ce site. Répondre à ces questions au départ, réduira le risque de conflits potentiels à l'avenir.

Modalités

- Le concepteur travaillera-t-il sur ou hors site ?
- Les règlements seront-ils échelonnés, avec des avances ou à la fin ?
- Quels rapports et mises à jour sont attendus entre le concepteur et le client ?
- Quel est le processus de résolution de conflits ou de désaccord (même si vous faites appel aux services d'un bénévole) ?

Pas envie de réfléchir !



Que vous le conceviez vous-même, avec l'aide d'un bénévole ou que vous payiez un concepteur, « *Don't Make Me Think!* » par Steve Krug est une perspective amusante par un non technicien des mauvais et des bons designs de sites Web. Il vous permet d'éviter les grosses erreurs et de vous concentrer sur les besoins des personnes qui utilisent le site. Lisez un chapitre gratuitement sur www.sensible.com/chapter.html, consultez-le dans une librairie ou achetez-le en ligne.

Construire votre propre site Web

Si vous ne pouvez pas vous permettre de payer une société de conception de sites Web, il est possible que vous puissiez le faire vous-même. Mais réfléchissez bien. Même si cela permet d'économiser de l'argent, soyez réaliste quant aux compétences requises pour la construction, et le temps nécessaire pour la conception et la maintenance.

Vos options

Les options pour construire votre propre site Web incluent :

- **Créer entièrement**
Apprenez à devenir un concepteur de sites Web, utilisez un programme tel que DreamWeaver, familiarisez-vous à HTML, définissez les noms de domaine, transférez les fichiers sur le site, construisez « manuellement » chaque section du site ou téléchargez des composants et liez-les. Cette option est comparable à l'apprentissage de la production d'un bulletin à l'aide d'un programme d'édition tel que Microsoft Publisher.

Impliquez vos collègues et les utilisateurs

Demandez à votre personnel, aux bénévoles et aux utilisateurs de participer à la création de votre site ;

- Nommez une personne pour gérer le projet de création du site et produire un récapitulatif.
- Établissez la liste des personnes qui utiliseront le site et ce qu'elles souhaiteront savoir.
- Faites la liste des sites que les personnes aiment et n'aiment pas avec les raisons qui motivent ces préférences.
- Identifiez les ressources clés devant être mises à disposition sur le site.
- Identifiez la personne qui actualisera le site et de quelle aide elle aura besoin.
- Envisagez la création d'un petit groupe de travail.

- **Utiliser un outil de création de sites en ligne**
Les systèmes tels que Blogger, Wordpress et Google Pages vous permettent de construire un site par l'intermédiaire d'un système accessible au travers d'un site Web. Beaucoup sont gratuits, certains demandent une commission mensuelle. Suivez les instructions et construisez les pages à l'aide des menus et modèles fournis ; insérez vos propres textes et téléversez des images par le biais d'un navigateur tel qu'Internet Explorer. Cette option est semblable à la création d'un bulletin à l'aide de modèles intégrés à Microsoft Publisher.
- **Utiliser des modèles de sites Web**
Utilisez des outils Open Source tels que Drupal, Joomla ou Wordpress pour définir un site Web à l'aide d'un modèle dans lequel vous pouvez insérer des graphiques, et apprendre à gérer le site et faire en sorte qu'il soit constamment actualisé. Cela équivaut à avoir quelqu'un qui crée un modèle de bulletin que vous actualisez ensuite pour chaque nouvelle publication.

Membre du personnel ou un bénévole ?

La personne la plus susceptible d'apprendre à créer un site Web est quelqu'un qui souhaite le faire, qui a le temps et qui possède la majorité des compétences requises. Cela peut être la personne qui produit vos bulletins ou votre rapport annuel, idéalement quelqu'un qui connaît déjà votre organisation, qui communique avec confiance et qui est familier avec Internet.

Si vous faites appel aux services d'un bénévole, donnez-lui la possibilité d'apporter ses propres idées sans oublier toutefois que le résultat final doit correspondre aux attentes de l'organisation. Gérez le processus aussi attentivement que possible, donnez des délais réalistes et suivez-les.

Toute collaboration avec un bénévole nécessite que vous sachiez exactement ce que cette personne doit faire et vous devez être réaliste quant à la gestion de sa tâche. Il en va de même lors de la création d'un site Web. Demandez à voir son travail avant d'aller trop loin, sait-il ce qu'il fait, ou êtes-vous son cobaye ?

Le partenaire d'ICT Hub, iT4Communities, peut vous aider à trouver un professionnel des TIC dans le cadre d'un projet de création d'un site Web bénévole. Consultez également le site Web de la base de connaissances d'ICT Hub pour des infos pratiques sur l'emploi de bénévoles dans les projets de création d'un site Web.

Formation

Il existe des cours de création de sites Web dans diverses écoles et centres de formation communautaires qui couvriront les éléments de base nécessaires à la création professionnelle de sites Web comme par exemple ;

- un progiciel de création de sites Web tel que DreamWeaver ou Microsoft Front Page
- des programmes de graphisme tels que Photoshop ou Paint Shop Pro
- les processus de conception de sites allant de la consultation initiale en passant par les tests jusqu'au lancement du site.


La durée de ces cours peut varier et ils peuvent être soit des petites formations, soit des cours d'un an avec accréditations. La personne qui a pour tâche de créer le site, devra non seulement trouver le temps de suivre les cours mais également trouver le temps de pratiquer les nouvelles compétences.

De quelle aide avez-vous besoin ?

Vous aurez idéalement accès à des conseils techniques et à un concepteur très patient qui acceptera de consulter votre travail. En l'absence de cette aide, utilisez Internet pour trouver des astuces, achetez un livre récent sur la création de sites Web pour référence et demandez à un technicien serviable de vous expliquer les termes que vous ne comprenez pas.

Produire un récapitulatif

Traitez ce processus comme si vous deviez payer quelqu'un. Faites appel aux mêmes informations indiquées aux pages précédentes pour produire un récapitulatif (voir Chapitre 2) et utilisez ce processus de production d'un récapitulatif pour impliquer d'autres personnes au fur et à mesure que vous avancez.



Il n'est pas plus difficile de produire votre propre site Web que d'apprendre à se servir d'un logiciel d'édition pour concevoir et publier un bulletin. Tout comme l'édition, quelques heures suffisent pour publier votre premier site, bien qu'il faille plus de temps pour créer un site bien conçu et le garder à jour. Les meilleurs bulletins se reposent tout autant sur des compétences d'édition que sur des compétences de conception et techniques.

Sites Web gratuits à faire soi-même

Il existe des sites sur Internet qui vous permettent d'éditer des sites, et ce, même si votre expertise technique est limitée. Vous devez vous abonner au site, choisir un modèle et ajouter votre texte et vos images. Certains sont gratuits, d'autres sont payants.

Voici quelques-uns des sites gratuits ;

- www.pages.google.com – fait partie de Google
- www.officelive.co.uk – fait partie de Microsoft
- www.communigate.co.uk – appartient à un journal local (Newsquest)
- www.geocities.com – fait partie de Yahoo!

Voici également des personnes qui offriront d'héberger ou de construire des sites Web gratuitement ; www.usablewebsites.org et www.freecharity.org.uk. Ces sites sont opérés par des personnes charitables qui vous construiront un site que vous pouvez ensuite gérer.

Demandez dans votre secteur d'autres sources d'aide gratuite, telles que des entreprises de création de sites Web ou des étudiants en création.

Blogues

Une manière très populaire d'avoir un site Web est de créer un blogue (ou carnet Web). Conçu pour être mis à jour régulièrement, tout comme un agenda ou un journal intime, vous pouvez y ajouter des liens, partager le contenu et autoriser les visiteurs à apporter leurs propres commentaires et liens. Les blogues sont très communément utilisés par des individus mais ils peuvent être un excellent moyen pour les organisations de construire un site Web et de devenir omniprésentes dans les réseaux en ligne.

Un excellent exemple de construction d'un site autour d'un blogue est le portail primé contenant des informations sur les financements dans la région de Merseyside au Royaume-Uni qui est opéré par Sefton CVS, visitez ; www.mfip.org.uk à ce sujet.

De nombreux sites vous permettront de créer un blogue gratuitement, parmi eux ;

- www.blogger.com – propriété de Google
- www.wordpress.com – également disponible en autonome

Vous concentrer sur ce que vous savez faire le mieux ?

Si vos compétences de financement sont meilleures que vos compétences de création de sites, alors pourquoi ne pas faire une demande de fonds au lieu de tenter de créer votre propre site et payer pour obtenir ce que vous recherchez ? Trouvez un bénévole pour créer un site simple pour que vous puissiez avoir une bonne idée de vos besoins et faites une demande de financements pour y intégrer des fonctionnalités particulières.

Lien web :

Portail d'informations sur les financements à Merseyside
www.mfip.org.uk



Maintenir votre site Web

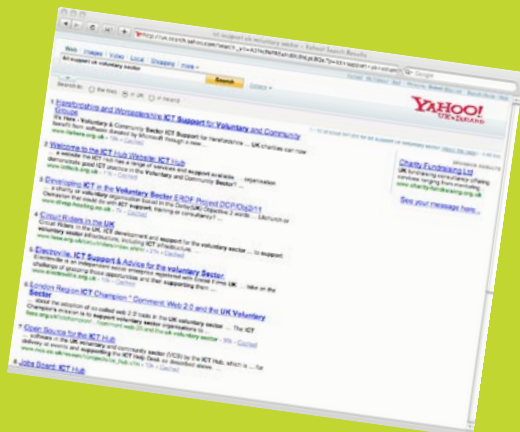
Peu importe qui a créé votre site Web, il est essentiel de voir que c'est un engagement à long terme. Veillez à être réaliste quant à la tâche de maintenance du site et sachez combien de temps sera nécessaire à cela.

Avez-vous une idée des dispositions prises pour l'hébergement ou le renouvellement du nom de domaine ? Avez-vous bien vérifié que votre bénévole a mis au point un site que vous pouvez maintenir après son départ ? Ce sont peut-être des questions techniques mais vous devez vous assurer qu'il y a quelqu'un dans votre organisation qui comprend leur importance et qui sait comment les gérer.

Les sites Web ne sont pas statiques et ils doivent faire partie de votre budget permanent des communications. Si vous demandez des financements pour un site Web, pensez également au financement pour la seconde ou la troisième année de sa vie, après quoi vous connaîtrez mieux ce qui vous convient et vous pourrez décider de modifier certaines choses, voire payer pour un tout nouveau site.

Lien web :

Un bon design a aidé ICT Hub à se placer en tête des pages de résultats lors de la recherche « assistance TIC secteur bénévole Royaume-Uni ».



Liste de pointage Auto-optimisation pour moteurs de recherche



- ✓ Se placer en tête de liste des résultats produits par un moteur de recherche tel que Google ou Yahoo n'est pas aisé, il y a cependant des points élémentaires qui aideront ;
- ✓ Un site simple qui explique clairement son objectif et qui délivre ce que son public recherche est beaucoup plus précieux que des manipulations techniques pour tromper les moteurs de recherche.
- ✓ Veillez à ce que chaque page présente clairement son contenu et qu'elle répète les mots clés de manière appropriée. C'est ce qui intéresse particulièrement les moteurs de recherche, et ce qui transmet clairement le message quant au contenu d'un site.
- ✓ Pensez aux mots saisis sur les moteurs pour vous trouver et utilisez-les de manière proéminente sur votre page d'accueil. Du jargon sera-t-il employé lorsque l'on pensera à vos services ? Le cas échéant veillez à utiliser aussi ce jargon même si vous devez l'expliquer dans le site pour les personnes qui ne le connaissent pas.
- ✓ La conception de votre site sera un ingrédient essentiel. Le fait de veiller à ce que le contenu soit aussi simple et aussi clair que possible veut dire que le design doit également être simple pour que les moteurs de recherche puissent aisément extraire les mots clés.
- ✓ Les liens de votre site sont également une source clé de classement. Compilez une liste des sites Web que vous aimeriez associer à votre site, contactez-les et demandez-leur s'ils acceptent de le faire peut-être sur une base de réciprocité.
- ✓ Testez votre site à l'aide de mots clés saisis dans Google et consultez les sites affichés avant le vôtre et tentez de déceler la raison pour laquelle ils ont un meilleur classement.
- ✓ Mettez à jour et ajustez régulièrement votre site selon son classement sur Google en fonction des termes que vous jugez importants.

Bases de données

Des organisations bénévoles et communautaires de tous types et de toutes tailles utilisent déjà des bases de données et un système d'information bien planifié est au cœur d'une organisation bien exploitée. Le personnel, les bénévoles et les administrateurs sont capables de produire les informations appropriées en vue d'assister leurs tâches quotidiennes, de recueillir rapidement les coordonnées recherchées et de générer des rapports pour les financeurs et autres partenaires sur la qualité et la valeur apportées.

Certaines bases de données seront personnalisées, avec des formulaires conviviaux, une variété de rapports pour les financeurs, la direction ou les administrateurs, et une formation pour le personnel et les bénévoles est fournie en vue de les aider à tirer le plus grand parti du système.

D'autres seront créées par un bénévole enthousiaste, sans aucune direction du personnel dirigeant. Il y a eu peu de réflexion sur la manière dont les informations seraient gérées ou maintenues, elle ne capture pas toutes les informations appropriées et peu est fait avec les quelques informations qu'elle contient.

Pour certaines organisations, les systèmes informatisés sont encore très peu développés et un grand nombre d'entre elles conserve toujours les coordonnées sur papier et les formulaires d'évaluation de clients finissent dans un classeur. Chaque trimestre, il est probable que l'administrateur compte manuellement les statistiques clés et qu'elles soient transférées sur le formulaire de contrôle des financeurs, lequel est ensuite photocopié pour le prochain rapport des administrateurs.

Ne vous attendez pas à ce que les bases de données résolvent tous les problèmes. Quel que soit le système utilisé, une base de données peut s'avérer être un élément clé ou un point difficile ; elle peut faciliter le travail de chacun ou être une épine dans le pied. Le fonctionnement d'une base de données sera le reflet de la bonne gouvernance de l'organisation, de son aptitude à se concentrer sur les objectifs clés, de faire que le travail de différentes parties aille dans une direction commune ainsi que sur la qualité des processus administratifs de l'organisation. Les problèmes que vous rencontrez au sujet de votre mode de travail sont peu susceptibles d'être résolus par l'obtention d'une base de données. En fait, cette dernière peut même les exacerber.

Commençons par le commencement



Chaque organisation bénévole et communautaire possède un mélange unique de données qui doivent être recueillies, gérées et établies sous forme de rapports, à cause des demandes de plusieurs financeurs ou du fait des exigences de ce secteur. Ainsi des besoins complexes apparaissent, lesquels peuvent engendrer une certaine confusion entre les utilisateurs et les fournisseurs de systèmes de bases de données. Une approche étape par étape convient souvent le mieux. Tentez donc de vous concentrer sur ce qui peut être réalisé et nécessaire dès maintenant, au lieu d'essayer d'accomplir ce qui semble être possible ou ce qui selon vous doit être inclus.

Faire soi-même ou acheter ?

Quiconque souhaite une base de données doit effectuer trois choix ;

- **Acheter une base de données prête à l'emploi**
Il existe plus de 100 produits prêts à l'emploi destinés particulièrement aux organisations bénévoles et communautaires et la plupart devraient être suffisamment flexibles pour correspondre à la majorité de vos besoins. Manipuler un produit existant, plutôt que financer le développement complet d'un processus, peut économiser du temps et de l'argent. Consultez vos réseaux pour savoir qui utilise quels systèmes. Parlez aux vendeurs de systèmes et testez les versions de démonstration. Prenez en considération le coût total de propriété, tels que les frais d'exploitation et de formation, outre le prix initial d'achat. Être familier avec ce qui est déjà disponible est un bon point de départ, même si vous décidez ensuite que vous avez finalement besoin de votre propre solution.
- **Faites-en construire une**
Si les produits existants ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez payer un consultant ou un programmeur de bases de données pour créer un système qui vous convient. Un consultant compétent passera en revue vos besoins et concevra, construira, testera et délivrera votre nouvelle base de données. Il collaborera avec le personnel et les bénévoles pour identifier les besoins, concevoir les écrans, tester le système auprès de plusieurs utilisateurs et offrira une formation ainsi qu'une assistance continue.

Il pourra également offrir des révisions régulières en vue d'adapter votre système alors que vos besoins évoluent.

Il est possible qu'une solution sur mesure soit un excellent moyen de répondre à vos besoins particuliers et de créer quelque chose qui peut évoluer avec votre organisation. Cependant, le développement d'une base de données est généralement une lourde tâche et vous devez vous assurer que vous disposez de l'argent et d'autres ressources nécessaires pour la soutenir.

● **Faites-là vous-même**

La plupart des personnes qui ont une version de Microsoft Office sur ordinateur avec Windows peuvent ouvrir leur copie d'Access et utiliser les assistants fournis pour créer une nouvelle base de données.

Une fois le processus entamé, elles peuvent apprendre beaucoup d'un guide tels que ceux des séries « pour les Nuls », ou profiter de l'aide d'un aimable expert. S'ils connaissent bien le travail de l'organisation, ils peuvent alors anticiper les besoins en matière de rapports tout comme ceux des personnes qui saisissent les données et qui les actualisent. La base de données peut être un outil très simple avec un objectif précis ou devenir un système d'information de gestion très complexe.

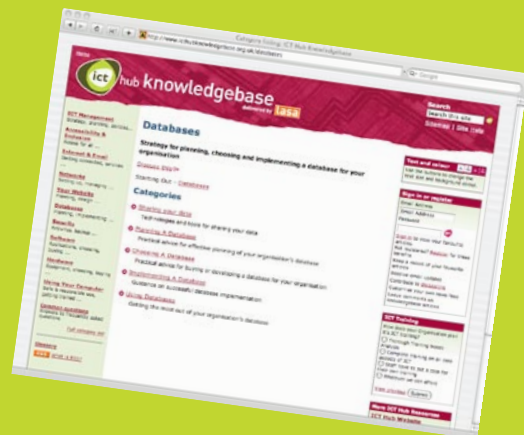
Bien que cette option puisse être considérée comme étant la moins onéreuse, elle peut finalement entraîner un cycle infernal de mises au point et de récréations, qui détournera le temps utile à des tâches plus précieuses. Par ailleurs, elle risque d'être trop dépendante de l'enthousiasme du moment au lieu des connaissances et de l'expertise requises.

Voyez ce qui existe

Avant d'entreprendre un grand projet de développement d'une base de données en interne, veillez à passer en revue tout d'abord les produits que vous possédez déjà pour voir s'il y a quoi que ce soit qui pourrait répondre à vos besoins. Toutes les bases de données auront leurs limites, qu'elles soient prêtes à l'emploi ou personnalisées. Avoir une base de données créée spécialement pour vous ne veut pas nécessairement dire que vous obtiendrez exactement ce dont vous avez besoin. Cela dépendra de vos fonds, du temps dont vous disposez ou de l'expertise requise. Soyez réaliste quant à vos attentes et pesez toutes les options avant de décider de la marche à suivre.

Lien web :

La base de connaissances d'ICT Hub possède un excellent éventail d'articles relatifs aux bases de données sur www.icthubknowledgebase.org.uk/databases.



Étude de cas ; Single Parent Action Network (SPAN) (Réseau d'action pour les familles monoparentales)

SPAN est un groupe d'encadrement qui représente les diverses familles monoparentales à travers l'Angleterre, l'Irlande du Nord, l'Écosse et le Pays de Galles. Il permet aux familles qui vivent dans la pauvreté et l'isolement d'avoir une voix et il assiste la création, le développement et la formation de groupes d'auto-assistance adressés aux parents seuls. Il collabore également avec des organisations et des instances démocratiques au Royaume-Uni et en Europe en vue d'améliorer les politiques qui affectent les familles monoparentales.

SPAN exécute divers projets et collabore en partenariat avec un certain nombre d'agences publiques et d'organisations communautaires et bénévoles. Le personnel désirait un système de TIC capable d'incorporer des projets dans une base de données centrale, en vue d'aider à améliorer le dialogue et le partage d'informations avec leurs partenaires.

En particulier, SPAN recherchait un système capable de contrôler et récupérer des informations sur leurs événements et les inscriptions aux cours, suivre les progrès des clients et conserver les informations sur les organisations non membres. L'équipe a rendu visite à une autre organisation pour savoir comment leur base de données les avait assistés et une fois le financement garanti, tout le personnel a aidé à l'établissement de leurs besoins.

Mais cela ne s'est pas fait sans encombre... Tout d'abord, le personnel trouvait la base de données trop complexe et pensait qu'une solution plus simple et plus conviviale était nécessaire. La création d'une solution haute en couleurs a fait qu'elle était, pour certains membres du personnel, évidemment plus difficile à maîtriser, notamment pour ceux qui ne l'utilisaient pas régulièrement.

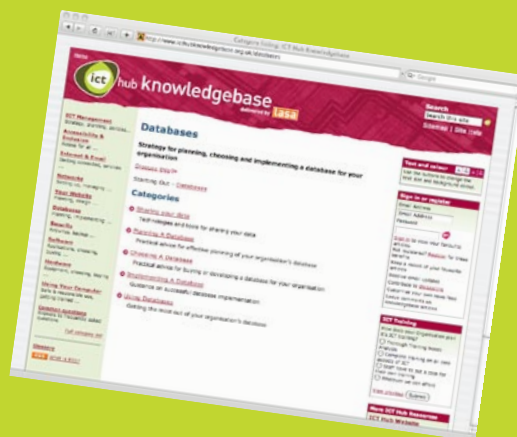
Une leçon clé a été que l'étape de planification et de conception est cruciale. Il faut prendre le temps de réfléchir aux implications des différentes options, notamment aux avantages et aux inconvénients des diverses options logicielles.

Le moment aurait aussi pu être plus opportun. Certains financements du projet sont arrivés à échéance pendant l'implémentation et de nouveaux travaux ont commencé après l'étape initiale de conception, ce qui a engendré des modifications et des coûts supplémentaires. L'intégralité du processus a demandé beaucoup de temps car il a été nécessaire de consulter et de conseiller le personnel, de vérifier chaque version de test et de communiquer avec le consultant. Bien que la conception et l'implémentation du système aient pris beaucoup plus de temps que prévu, le système offre toutefois actuellement plusieurs avantages ;

- une communication améliorée avec SPAN ;
- de meilleures informations sur les organisations ;
- la possibilité d'offrir un service plus efficace et professionnel ;
- des informations plus fiables ;
- de meilleures informations de contrôle ;
- de nouvelles manières de travailler efficacement ;
- des informations plus sûres.

Lien web :

La base de connaissances d'ICT
Hub possède un excellent éventail
d'articles relatifs aux bases de données sur
www.icthubknowledgebase.org.uk/databases.



Planifier votre base de données

Le mieux pour entamer la conception d'une base de données est finalement d'être clair sur les questions auxquelles celle-ci est censée répondre. Interrogez-vous sur les solutions que celle-ci devra vous apporter. À votre avis, que vous dira la base de données ? En quoi vous aidera-t-elle dans votre travail ?

- Gérer les coordonnées de personnes qui bénéficient de vos services, nous aidera à créer des étiquettes de publipostage pour notre rapport annuel.
- Nous utiliserons une liste des personnes qui ont fait don d'argent comme base de dons futurs potentiels.
- Des rapports indiquant l'âge, le sexe, l'origine ethnique, le revenu et le code postal des personnes qui nous ont assistées au cours de l'année passée présenteront les zones possibles pour notre travail à l'avenir.
- Le recueil d'informations sur ce que les utilisateurs pensent de notre service nous aidera à identifier leurs besoins et à proposer un service encore plus utile.

Établir un budget pour votre temps

Que ce soit un membre du personnel, un bénévole ou un consultant à la tête du projet, le temps requis à la planification est bien souvent sous-estimé. Avant d'aborder les détails techniques, vous devez penser à votre engagement et veillez à disposer du budget et de l'assistance nécessaires. Soyez réaliste quant au temps nécessaire pour coordonner le processus de planification et le recueil des informations concernant les besoins de ceux qui utiliseront la base de données. Cela inclut :

- le temps du personnel pour mettre au point un plan pour la base de données ;
- le coût d'achat ou de construction de la base de données ;
- le temps nécessaire au personnel pour tester la base de données ;
- la formation du personnel pour utiliser la base de données ;
- le temps pour gérer, maintenir et utiliser la base de données.

Combien dépenser ?

Commencez par identifier le problème à résoudre et les avantages associés à la base de données. Cela peut inclure le fait de faire gagner du temps aux personnes, d'améliorer la qualité du service ou de délivrer des informations de contrôle aux financeurs. La valeur de ces avantages potentiels vous aidera à définir un possible budget initial qui peut ensuite être modifié alors que vous parlez aux fournisseurs et aux entrepreneurs. Parlez aussi aux personnes d'autres organisations pour voir si vos chiffres sont réalistes.

Le processus d'approbation du budget est l'occasion de vous assurer que vous bénéficiez bien du soutien et de l'implication évidente des dirigeants et des administrateurs. Mettre au point une nouvelle base de données ne peut pas être considéré uniquement comme étant une question technique ; cela affectera probablement l'intégralité de l'organisation et doit avoir le soutien des supérieurs. Celui-ci sera également vital une fois que le processus de développement deviendra plus technique.

Que faut-il inclure à votre plan pour la base de données ?

Le plan est le point de départ de la construction de votre propre base de données personnalisée. Il pourra sinon servir de récapitulatif lors des discussions initiales avec un développeur ou un fournisseur. Son but principal est de résumer vos besoins, et il doit être écrit de manière simple en évitant le jargon technique ou en l'expliquant au besoin.

Le fait de passer un temps raisonnable au processus de planification vous permet d'avoir une bonne idée du type de base de données nécessaire à votre organisation, de celui que vous pouvez acheter et de celui que vous pouvez maintenir. Un plan simple devrait inclure ;

La situation actuelle

Les objectifs globaux de votre organisation, une revue de ce que vous possédez déjà, les avantages associés à une nouvelle base de données.

Flux d'informations

Quelles sont les données que vous devez collecter et qui les collecte (y compris les partenaires) ? Qui a besoin de rapports et quels rapports sont demandés ?

Calendrier/budget

Votre estimation initiale du calendrier et du budget sera de plus en plus précise au fur et à mesure que le processus de planification progressera.

Qui est impliqué ?

Qui est à la tête du projet ? Qui utilisera la base de données ? Qui la maintiendra ? Quelles compétences ont-ils ? Inclure le personnel, les bénévoles, les autres fournisseurs etc.

Matériel et exigences logicielles

Toute limite créée par votre installation actuelle, telle que l'âge de vos ordinateurs, le fait que ce soit des PC ou des Mac, s'ils exploitent Windows ou Linux. Disposez-vous d'un réseau ou avez-vous des travailleurs itinérants ? Avez-vous un budget pour les mises à niveau ?

Formation

Quels membres du personnel doivent suivre une formation dans l'utilisation du système ? Comment sera-t-elle effectuée ?

Liste de pointage Bien gérer un projet



Se préparer et adopter une approche détaillée au processus de développement d'une base de données devraient vous aider à obtenir le résultat recherché ;

✓ Préparation

Décidez de ce que vous souhaitez, préparez un dossier commercial pour les financeurs et votre comité de gestion, approuvez les budgets indicateurs, définissez un calendrier ainsi que la portée du projet.

✓ Sélection

Rédigez un plan initial, sous forme de récapitulatif pour le processus de soumission, et utilisez les entretiens pour sélectionner un entrepreneur.

✓ Discussion contractuelle

Définissez ce qui devra être livré et à quel moment, approuvez le calendrier de paiement, les dispositions de gestion du projet, les rôles et les responsabilités, et discutez des processus en cas de dispute.

✓ Développement

La spécification fonctionnelle est acceptée et signée, le développement étape par étape, les rapports de progression, les tests et le débogage.

✓ Implémentation

Installation, formation et assistance permanente.

✓ Revue

Leçons apprises et plans pour la prochaine version.

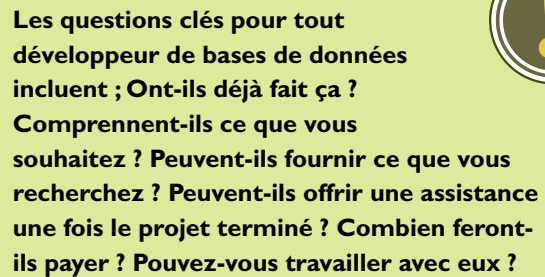
Assistance

Peut inclure l'installation de mises à niveau, l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou le dépannage. Les fournisseurs ou les développeurs peuvent offrir une assistance téléphonique mais faire payer un supplément pour une assistance sur site. Si vous créez votre propre système, qui aurez-vous à disposition pour vous assister de manière permanente ?

Dix étapes pour choisir un fournisseur de bases de données

Il existe trop de fournisseurs différents de bases de données. Cela va des fournisseurs indépendants aux grandes sociétés. Chacun ayant ses avantages et ses inconvénients, il est impossible de donner une réponse claire quant au type de fournisseur à choisir. Traitez donc le processus de sélection d'un développeur comme celui du recrutement d'un membre du personnel :

- 1 Voyez si une personne externe à votre organisation peut vous aider à opérer le processus, cela peut être un responsable de projet d'une municipalité locale qui a effectué des projets relatifs à des bases de données.
- 2 Commencez par rédiger le plan sur la base de données le plus clair possible, un peu comme la description d'un poste à pourvoir. Veillez à vous concentrer uniquement sur vos exigences.
- 3 Utilisez l'annuaire des fournisseurs ainsi que les commentaires d'ICT Hub pour établir une liste des fournisseurs potentiels. Publiez les informations principales sur des listes de diffusion par email et sur votre site Web pour inviter des personnes à vous contacter pour vous faire part de leur intérêt.
- 4 Envoyez votre plan actuel aux développeurs potentiels et demandez à recevoir une réponse écrite sur la manière dont ils pensent pouvoir répondre à vos besoins. Déterminez un délai et donnez des dates d'entretien. Proposez un contact informel initial si vous pensez avoir le temps pour cela.
- 5 Compilez une liste de présélection de la manière précédente, comme si vous aviez un poste à pourvoir. Identifiez ceux qui, selon vous, correspondent à votre budget et à vos besoins, puis demandez-leur une entrevue. Deux ou trois personnes devraient suffire, même si voir quelques personnes de plus peut parfois vous aider à clarifier ce que vous recherchez.
- 6 Impliquez un groupe petit mais varié au processus d'entretien, y compris la personne qui saisira les données dans le système et celle qui utilisera les rapports.
- 7 Utilisez l'entretien pour déterminer si le fournisseur comprend bien vos besoins et s'il possède des compétences en gestion de projet, outre les solutions techniques et l'expérience requises. Consultez la note « Que doit avoir un fournisseur de bases de données ».
- 8 N'oubliez pas que vous n'avez pas à prendre de décision définitive lors de l'entretien. Vous pouvez poser des questions ultérieures à chaque fournisseur, ou leur demander de vous soumettre à nouveau leurs propositions en vue de refléter les changements que vous être sûr de devoir effectuer. Vous pouvez demander une autre présentation, ou regrouper un panel pour passer en revue de manière informelle les informations de suivi soumises.
- 9 Même si l'entretien se passe bien, vérifiez toujours les références et veillez à savoir si ces dernières sont satisfaites du service reçu par rapport à l'argent dépensé.
- 10 Une fois que vous avez sélectionné quelqu'un, ébauchez un contrat sur le déroulement du projet, sous forme de convention ou de contrat écrit. Un plan initial du projet devra souligner les étapes clés et les jalons jusqu'à l'échéance, y compris le calendrier des paiements, qui peuvent être inclus dans la soumission. Ces informations peuvent servir à l'accomplissement d'une convention finale. Ne commencez toutefois jamais le travail tant que tout n'a pas été mis à jour et convenu par les deux parties.



Les questions clés pour tout développeur de bases de données incluent ; Ont-ils déjà fait ça ? Comprennent-ils ce que vous souhaitez ? Peuvent-ils fournir ce que vous recherchez ? Peuvent-ils offrir une assistance une fois le projet terminé ? Combien feront-ils payer ? Pouvez-vous travailler avec eux ?

Que doit avoir un fournisseur de bases de données



Il est important que vous passiez en revue le travail de toute personne qui vous vend une base de données, que celle-ci soit créée entièrement ou qu'elle soit l'adaptation d'une solution prête à l'emploi. Même si certains de vos besoins ont un caractère technique, comme par exemple la nécessité d'un serveur ou la prise en charge de vos ordinateurs actuels, ce passage en revue est une opportunité de répondre à d'autres questions ;

- Pouvez-vous voir le travail effectué pour d'autres organisations bénévoles et communautaires ?
- Est-il facile de naviguer sur les écrans ?
- Les rapports sont-ils aisés à définir puis à imprimer ou exporter ? L'utilisateur peut-il les adapter ? Demandez à voir s'il est facile de changer les rapports ou essayez vous-même.
- Qui est responsable en cas de délais non respectés ?
- Utilisent-ils un langage compréhensible ou y a-t-il trop de jargon technique ?
- Comment vont-ils gérer le projet ? La progression sera-t-elle contrôlée ?
- Ont-ils le temps de faire votre travail ? S'ils offrent une remise, deviendrez-vous une moindre priorité ?
- Quels manuels ou quelle formation aurez-vous pour votre argent ?
- Quel est leur tarif de l'heure pour tout travail en dehors de la portée de ce projet ?

Une fois que vous avez choisi votre solution

Le fait de déterminer ce que vous souhaitez et qui fournira la base de données n'est que le début du processus.

La prochaine étape requiert que le développeur produise des spécifications fonctionnelles avec la liste de toutes les tâches clés qui piloteront le système, outre les détails de ce qui est requis sur chaque formulaire d'entrée de données et rapport. Elle peut également inclure des exemples de pages. C'est uniquement lorsque les spécifications fonctionnelles seront approuvées que le développeur entamera le travail de développement détaillé.

Ne regardez pas brièvement en pensant « on peut résoudre cette question-là plus tard », car ces spécifications serviront de plan d'action pour l'intégralité du système. Allouez suffisamment de temps pour impliquer les personnes qui utiliseront le système et vérifiez les informations de manière détaillée.

Le développement d'une base de données est un processus complexe et dynamique et il est donc possible que de nouvelles idées surgissent durant le projet. Tous les changements doivent être convenus en détail et peuvent requérir du temps supplémentaire, et donc de l'argent. Le développeur et vous-même devez être pragmatiques en ce qui concerne ce qui peut être réalisé dans le budget imparti.

Identifiez clairement les personnes clés impliquées dans le processus de décision et veillez à obtenir des rapports régulier d'évolution. Identifiez, aussi tôt que possible, les risques, prenez en compte les contingences et préparez-vous à changer de route pour utiliser au mieux les ressources.

N'évitez surtout pas les problèmes qui surviennent. Vous devez vous attendre à en avoir et à prendre des décisions difficiles lorsque des conflits ne peuvent pas être résolus. Utilisez les objectifs de votre plan sur la base de données pour guider les priorités ; quelle est l'option qui délivrera les bénéfices les plus importants ?

Une fois construite, le test est une étape cruciale et il doit impliquer les personnes qui utiliseront la base de données. Demandez-leur d'effectuer des tâches spécifiques et allouez suffisamment de temps pour gérer les bogues. Les erreurs que vous ignorez maintenant seront incorporées au travail de votre organisation jusqu'à ce qu'un prochain développement ait lieu.

Une fois que vous avez accepté que tout fonctionne tel que vous le souhaitez, vous pouvez alors exécuter le processus d'implémentation. Celui-ci inclut l'installation, la formation, l'assistance technique continue, la journalisation des erreurs, des fautes et anomalies ainsi qu'une révision. Vous pouvez ensuite commencer à planifier la prochaine version.

3

Pour une félicité technologique

Assister vos TIC	58
Assistance bénévole	60
Techniciens par accident	61
Payer pour recevoir de l'aide technique venant de l'extérieur des TIC	62
Circuit Riders/travailleurs communautaires dans les TIC	65
Personnel interne d'assistance	66
Collaborer avec des consultants TIC	67
Self-défense pour PC : protéger vos PC et vos données	69
Dix astuces	70
Gérer les risques associés aux TIC	75
Formation : avoir les compétences nécessaires	77
Quelles compétences dois-je avoir ?	78
Formation formelle	78
Formation informelle	79
Livres, guides et magazines	81

Pour une félicité technologique

La majorité des systèmes informatiques ont besoin d'être réparés de temps à autre, et la plupart des organisations ne peuvent plus opérer lorsque leurs ordinateurs ne fonctionnent plus. Que vous travailliez depuis chez vous avec un seul ordinateur connecté à une imprimante ou à Internet, ou que vous vous reposiez sur un large réseau d'ordinateurs qui exploitent des systèmes partagés sur plusieurs sites, il est toujours important de penser à l'assistance dont vous aurez besoin pour garantir des opérations sans soucis majeurs.

Vous devez également penser à la manière dont vous pouvez prévenir les problèmes avant qu'ils ne surgissent. Quelles sont les mesures de base à prendre pour protéger vos ordinateurs et les données que vous utilisez ?

Tirer le plus grand parti de votre investissement dans les TIC vous demande d'avoir les compétences nécessaires pour profiter au mieux des outils dont vous disposez. La formation est un élément vital au coût total de propriété des TIC ; il ne sert à rien d'avoir les derniers logiciels ou équipements en vogue s'ils ne sont jamais utilisés.

Vous pouvez choisir des activités d'apprentissage plus structurées et formelles concentrées sur des tâches spécifiques. Cela peut être des cours longs ou courts, donnés par des formateurs communautaires, ou des formateurs publics ou privés. D'autres opteront pour un apprentissage informel, notamment par un accès à l'assistance et des conseils en provenance de collègues ou de paires. Les messages électroniques et le Web peuvent donner accès à d'énormes réseaux de personnes à travers le monde, même si la réponse recherchée peut parfois provenir de la personne assise près de vous.

Assister vos TIC

Une assistance des TIC de bonne qualité est valable, elle correspond à vos besoins, elle est dispensée lorsque vous en avez besoin à un prix raisonnable. Mais comment savoir où la trouver et si elle est vraiment adéquate ?

- Qui peut vous aider au besoin ?
- Qui sait quels logiciels vous utilisez et qui peut suggérer comment les réparer ?

- Qui comprend les messages d'erreur et que faire à leur propos ?
- Qui sait si vos ordinateurs peuvent supporter de nouveaux besoins tels qu'une nouvelle base de données ?
- Qui vous donne un prix lorsque vous avez besoin de logiciels ou d'équipements neufs ?
- Qui contactez-vous pour savoir si vous faites une bonne affaire ?

Dans plusieurs cas, il se peut que diverses dispositions répondent à ces questions. Elles peuvent refléter vos besoins et les ressources dont vous disposez. Les options peuvent inclure ;

- « On croise les doigts »
- Soutien bénévole
- « Techniciens par accident »
- Circuit riders/travailleurs communautaires dans les TIC
- Contrat d'assistance des TIC
- Personnel interne
- Consultants

Chaque option est expliquée dans cette section du guide.



Déterminez clairement vos besoins

Avoir l'assistance appropriée signifie qu'il faut penser à vos besoins avant qu'une crise ne survienne. Vous devez avoir un budget pour obtenir l'aide nécessaire ou recruter des bénévoles qui couvriront les tâches régulières avant que les choses tournent mal. Vous devrez penser au ;

- **court terme ; besoins immédiats**
 - quelqu'un qui aide lorsqu'un problème surgit ;
 - dépannage quotidien, solutions rapides, raccourcis, rappels sur la manière de procéder, contact avec des fournisseurs externes ou des bénévoles.
- **moyen terme ; besoins routiniers**
 - Quelqu'un qui garantit le bon fonctionnement des TIC ;
 - Conseille et aide avec les tâches de routine telles que la sauvegarde, la sécurité, les mises à jour logicielles, la maintenance de routine, les antivirus et solutions contre les courriers indésirables, les mots de passe, les relevés des utilisateurs, la gestion de fichiers, l'inventaire des mises à jour et licences logicielles, gérer les questions d'assurance, conserver un registre des problèmes alors qu'ils surviennent et maintenir un guide de dépannage.
- **long terme ; besoins stratégiques**
 - Quelqu'un pour observer vos besoins au fil du temps ;
 - Planification des TIC, établissement des budgets, mentorat, gestion de projets, exigences de protection des données, connaître les tendances actuelles et les nouvelles idées ;
 - Quelqu'un pour gérer les projets ; définir les besoins, trouver, choisir et gérer les fournisseurs sur des projets tels que l'achat de matériel et de logiciels, conception d'un site Web, le développement d'une base de données, la formation et l'installation en réseau.
- **Quel est leur tarif de l'heure pour tout travail en dehors de la portée de ce projet ?**

« On croise les doigts »

Vous venez de dépenser 3 000 £ pour l'installation de trois postes de travail et d'un réseau. Vous disposez d'une bande large et d'une imprimante couleur commune, d'un serveur de partage de fichiers et de superbes écrans plats, le réseau est installé et tout le monde a une copie légale des logiciels qu'ils requièrent. L'installation a été effectuée conformément aux délais et seulement pour quelques livres de plus.

Mais que se passe-t-il en cas de problème ?

Tout équipement neuf sera fourni avec une garantie de couverture en cas de problèmes. Si un écran vacille, appelez les personnes qui vous l'ont vendu. Si l'imprimante n'imprime pas, demandez à la personne qui vous l'a vendue de venir pour résoudre le problème ou la remplacer. Lorsqu'Internet ne fonctionne pas, appelez votre fournisseur pour déceler la source du problème.

La responsabilité des personnes qui vous ont vendu l'équipement couvrira le fait qu'il doit fonctionner correctement lorsqu'elles l'installent. Elles feront référence à la garantie du fabricant si le matériel était défectueux pendant la période de garantie, mais il est possible qu'elles ne fassent pas plus.

Si elles ont un contrat pour installer le système, il est possible qu'elles ne soient pas responsables des conséquences une fois que vous l'utilisez. Tout dépend de votre convention avec elles.

Elles sont susceptibles de vous faire payer pour résoudre les problèmes causés par un virus, particulièrement si votre antivirus n'est pas à jour. Elles peuvent mettre en place un système de secours mais elles ne sont probablement pas responsables s'il n'est pas utilisé régulièrement, et elles peuvent vous faire payer leur déplacement pour résoudre le problème si vous devez récupérer des données.

Vous pouvez donc compter sur votre bonne étoile. Les systèmes informatiques fonctionnent parfois sans accrocs avec aucune aide ou maintenance nécessaires. Et les problèmes peuvent être résolus par les garanties et en veillant à ce que vos fournisseurs se tiennent à leurs engagements lorsque des problèmes informatiques surviennent. Le personnel apprendra à gérer les plaintes et les problèmes lorsqu'ils surgissent et vous économiserez de l'argent. Mais ce risque en vaut-il la peine ? Et quel est le meilleur moyen de profiter des investissements que vous avez faits ?

Assistance bénévole

Un grand nombre de petites organisations dépendent de l'aide de parents et d'amis lors de problèmes. C'est bien souvent un excellent moyen d'impliquer des personnes dans les activités communautaires et cela peut être une manière réaliste pour les petites organisations de gérer leurs TIC, bien que cela doive être fait avec attention.

Les bénévoles aux compétences relatives aux TIC sont comme les autres bénévoles. Ils peuvent être l'élément vital d'une organisation et un facteur clé au succès d'une organisation, tout comme ils peuvent gaspiller le temps d'autres personnes, faire du mauvais travail et finalement coûter plus que si vous aviez payé quelqu'un pour le faire.

Alors que le volume de vos TIC devient de plus en plus important, il est essentiel que toute assistance basée sur un bénévole soit incluse aux processus de planification de l'organisation et qu'elle soit gérée avec autant d'attention que si vous deviez payer quelqu'un pour en bénéficier. Non seulement cela permet d'éviter certains problèmes, mais en plus c'est une manière prépondérante de montrer que vous appréciez le temps du bénévole.

Veillez à bien comprendre ce que fait le bénévole pour vous. Ayez des réunions fréquentes avec lui pour discuter de son rôle et de sa disponibilité. Collaborez étroitement avec lui sur la gestion globale de vos ressources de TIC et donnez-lui le temps nécessaire pour effectuer les planifications requises avec vous.

- Définissez vos besoins aussi précisément que possible.
- Choisissez le bénévole approprié, ne prenez pas la première personne qui se présente.
- Convenez d'objectifs que vous comprenez au lieu d'établir une liste de tâches techniques et contrôlez le degré d'avancement.
- Essayez de ne pas dépendre d'un bénévole pour quelque chose d'absolument vital, comme par exemple une base de données ou votre serveur.
- Assistez le bénévole comme tout autre, ne le traitez pas différemment parce qu'il a des compétences techniques.
- Soyez réaliste quant aux risques associés à la collaboration avec un bénévole et envisagez toutes les contingences.

iT4Communities



iT4Communities offre un service de courtage spécialisé qui vise à aider les organisations bénévoles et communautaires à trouver un bénévole professionnel des TIC. Elle possède près de 4 000 bénévoles professionnels de TIC et plus de 1 600 associations caritatives sur sa base de données. L'équipe d'iT4C traduit les besoins d'une organisation en TIC en un ensemble de spécifications puis les fait correspondre aux compétences d'un bénévole. Leurs récents projets incluent de simples sites Web, l'installation de logiciels et le soutien à un processus d'appel d'offre en vue de sélectionner un fournisseur pour une nouvelle base de données.

Consultez www.it4communities.org.uk pour plus d'informations ou le site Web d'ICT Hub www.icthub.org.uk.

Où trouver un bénévole avec des compétences en matière de TIC ?



Il existe divers endroits pour trouver un bénévole avec des compétences en matière de TIC.

- Votre centre de bénévolat local doit pouvoir publier une petite annonce et vous aider à recruter la personne appropriée.
- IT4Communities est un partenaire d'ICT Hub qui endosse le rôle d'agent de professionnels des TIC pour des projets bénévoles.
- Pro Help et d'autres programmes similaires donnent accès à des conseils gratuits de professionnels.
- Les étudiants d'une université locale ou d'une école peuvent chercher des projets ou des stages, et il est possible que certaines universités possèdent des programmes de bénévolat.
- Vous pouvez demander à votre journal local de publier un article demandant de l'aide.

Êtes-vous un technicien par accident ?



Si vous êtes un technicien par accident, ou si vous connaissez quelqu'un qui l'est, alors « The Accidental Techie » par Sue Bennett est un superbe livre, facile à lire, idéal pour quiconque a pour responsabilité de gérer ou de fournir une assistance technologique à une organisation à but non lucratif. Ce livre va bien au-delà des questions de base et explique, par exemple, les installations de serveurs, les réseaux et autres technologies, au travers d'un style très simple.

Le livre est produit aux USA et il peut être difficile à trouver, mais il existe également de très bons liens sur le site Web de l'éditeur. Faites une recherche sur les termes « Accidental Techie » (Technicien par accident) sur Google ou bien cherchez le livre sur Amazon.com.

Sinon, la base de connaissances d'ICT Hub est une référence idéale pour des informations supplémentaires.



Dépenser tout votre budget en boîtes, câbles et logiciels est comme si vous achetiez une voiture et une carte pour votre organisation sans inclure à vos prévisions budgétaires l'essence, l'entretien régulier ou l'assurance. Utilisez le guide gratuit sur l'établissement des coûts et les financements des TIC d'ICT Hub pour travailler sur votre budget et tirer le meilleur parti de vos ressources. Il est disponible sur le site Web d'ICT Hub sur <http://www.icthub.org.uk/publications>.

Quel que soit le degré d'assistance offert, la première étape est tout d'abord de reconnaître leur rôle et de travailler avec ces bénévoles en vue de clarifier leurs besoins, tels que la formation ou une assistance technique externe. Vous devrez étudier leur description de poste et décider, suivant ce qu'ils peuvent offrir de manière informelle, de ce qui peut être inclus à leur rôle.

Ils ne doivent pas être experts de tous les logiciels, ou être capables de démanteler et de réparer toutes les imprimantes, ordinateurs et écrans, mais ils pourront avoir beaucoup plus confiance en leurs compétences s'ils disposent du temps nécessaire pour étudier un cours de base des TIC tel que l'ECDL (European Computer Driving Licence ou permis informatique européen). Il pourrait aussi leur être utile d'exécuter un contrôle personnalisé des TIC (consultez la Section I sur la planification des TIC), d'aider à rédiger des politiques et procédures et de surveiller les foires aux questions ainsi que les réponses les plus utiles.

Votre technicien par accident sera probablement très populaire auprès des entreprises d'assistance externes, qui généralement préféreront avoir affaire autant que possible à la même personne. Il peut par ailleurs offrir une formation informelle basée sur les problèmes les plus communs qu'il doit gérer et suggérer quelques dispositions à prendre avant de demander de l'aide.

« Techniciens par accident »

Dans les petites organisations bénévoles et communautaires tout le monde doit endosser des rôles supplémentaires à celui pour lequel ils ont originellement été embauchés. Certains aident à rédiger un budget et finissent responsables des finances. D'autres ébauchent une lettre pour obtenir des fonds et ils finissent responsables des campagnes de financement. Une petite organisation est très susceptible de se reposer également sur des « techniciens par accident », c'est-à-dire une personne qui sait comment faire une fusion de texte et qui finit pas gérer les problèmes de tout le système des TIC.

Il est possible qu'il soit demandé à un technicien par accident d'aider à la gestion de problèmes simples tels que des mots de passe perdus ou une imprimante qui bourre. Il peut aussi prendre part à un dépannage qui demande un certain niveau de connaissances techniques de solutions telles que « pourquoi mon email ne marche pas ? », « je viens juste d'effacer quelque chose, comment le récupérer ? » ou « comment installer cette imprimante sur cet ordinateur ? »

Payer pour recevoir de l'aide technique venant de l'extérieur des TIC

Quelles que soient les compétences de votre personnel ou des bénévoles, il arrive toujours un moment où il vaut mieux payer pour obtenir l'aide de spécialistes. Bien que les problèmes routiniers puissent être résolus aisément, les questions relatives aux serveurs et aux réseaux exigent, quant à elles, des compétences spécialisées requises occasionnellement. La technologie évolue rapidement et elle est mieux gérée par des personnes qui ont l'habitude de traiter le même genre de problème chaque jour.

Si vous disposez d'une expertise interne, il est toutefois possible que vous organisiez la résolution de tout ce qui ne

peut pas être fait en interne, par une société d'assistance technique. Vous pouvez sinon transférer toutes les résolutions à un centre d'assistance géré par une société externe. Peu importe, vous pouvez généralement acheter d'avance des heures d'assistance, payer un montant fixe par ordinateur par mois ou par an, ou bien payer à l'acte. Le fait de payer un tarif fixe entraîne souvent une ristourne et peut aider à prévoir les budgets. Certaines personnes considèrent cela un peu comme une assurance (vous n'en avez pas nécessairement besoin chaque mois mais il est bien d'avoir cette sécurité).

Pour sélectionner une société d'assistance, commencez par déterminer vos besoins. Utilisez le contrôle personnalisé de TIC (consultez la Section I à ce propos) pour recueillir des informations de base et prendre en compte des questions d'assistance plus spécifiques ;

- À quelle fréquence avez-vous des problèmes que vous ne pouvez pas résoudre, et quels sont-ils ?
- Souhaitez-vous bénéficier de visites mensuelles régulières pour prendre en charge la maintenance ou souhaitez-vous avoir de l'aide uniquement lors de problèmes ?
- Cherchez-vous quelqu'un qui puisse vous aider par téléphone ou par un accès à distance, ou est-il primordial que le travail soit exécuté sur site ?
- Y a-t-il une personne interne qui gère les problèmes les plus communs et qui peut être le point de contact principal ?
- Utilisez-vous des logiciels spécialisés ?
- Que doit couvrir votre contrat (par exemple les délais de réponse aux appels et les visites sur site) ?

Certains de ces points seront pertinents uniquement lorsque vous commencerez à recevoir des devis et que vous serez en mesure d'établir ce que vous pouvez vous permettre de payer. N'oubliez pas qu'il est possible que vous deviez compromettre certaines de vos demandes à cause des coûts. Tout deviendra beaucoup plus clair lors du processus de sélection.

Parlons la même langue



Ne laissez pas les consultants ou les techniciens vous intimider avec leur jargon technique. Demandez-leur « Combien ça coûte ? » ou « Quels avantages mon organisation en tirera-t-elle ? ». Par contre évitez de demander ; « Comment ça marche ? » (à moins que vous ne souhaitiez réellement savoir).

Veillez à ce que vos besoins soient en tête de liste des priorités. Vous voulez que les TIC vous procurent une plus grande efficacité et qu'elles améliorent la productivité. Vous tentez d'accomplir des tâches particulières et vous vous attendez à obtenir des résultats tangibles avec l'argent que vous dépensez.

Si vous appelez un numéro d'assistance technique, veillez à obtenir des explications que vous comprenez. Si un technicien utilise beaucoup de jargon demandez-lui d'expliquer avec des termes plus familiers. Arrêtez-le si vous ne comprenez pas. Au pire, appelez à nouveau.

Si vous disposez d'un bénévole avec des compétences en matière de TIC, ne traitez pas cette personne différemment. Vous avez besoin qu'elle communique aussi clairement que possible les problèmes et les solutions possibles. Impliquez-la aux activités d'une équipe et faites en sorte qu'il existe suffisamment d'opportunités pour clarifier l'intégration des TIC dans le rôle plus large de l'organisation.

Des séances de questions/réponses régulières durant des réunions d'équipes peuvent aider à partager les connaissances en matière de TIC, outre la charge de travail. Utilisez-les pour compiler des notes lors de l'insertion du nouveau personnel ou des bénévoles, avec la liste des questions et réponses les plus communes au sujet des TIC.



L'annuaire des fournisseurs d'ICT Hub sur www.directory.icthub.org.uk établit la liste de toutes les sociétés de TIC qui ont collaboré avec des associations caritatives et des clients du secteur du bénévolat. Vous pouvez autrement consulter votre Council for Voluntary Services (CVS – bureau de conseils sur les services bénévoles) ou autres réseaux pour des recommandations.

Sélection d'une société d'assistance des TIC

Si vous disposez du temps nécessaire, essayez de demander à trois sociétés de soumettre des propositions pour cette tâche. Vous apprendrez beaucoup des offres à disposition, même si aucune ne vous convient particulièrement. Appelez-les et expliquez ce dont vous pensez avoir besoin. Posez des questions sur des problèmes précis et voyez leur réaction. Leur approche semble-t-elle professionnelle ? Font-ils preuve de patience si vous ne comprenez pas un détail technique ? Comprennent-ils les limites de votre budget ou ont-ils l'habitude de travailler avec des organisations bénévoles et communautaires ?

S'ils sont intéressés, demandez-leur de venir vous rendre visite pour qu'ils se rendent compte de ce qu'ils devront

gérer et qu'ils vérifient les détails techniques. Veillez à ce qu'ils rencontrent les autres membres de l'équipe impliqués dans la prise de décision, notamment s'ils sont susceptibles de les contacter.

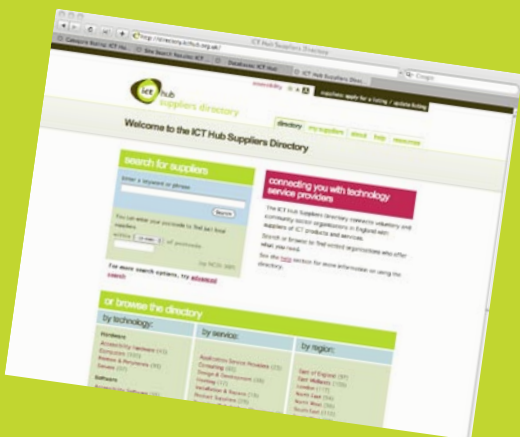
Lorsqu'ils soumettent un devis, voyez si celui-ci reflète de manière précise vos besoins et vérifiez les conditions mentionnées. Veillez également à bien comprendre les frais et calculez l'utilisation moyenne par an en vue de les comparer. N'oubliez pas que moins cher ne veut pas forcément dire mieux. Pensez à ce qui convient le mieux à votre organisation et n'oubliez pas que vous pouvez peut-être marchander sur certains coûts.

Demandez toujours à voir les références et vérifiez-les. Le mieux est de pouvoir contacter des organisations semblables à la vôtre.

Une fois que vous avez choisi l'entreprise, un contrat de maintenance ou un accord sur les niveaux de service, qui doivent être aisément fournis, semblent mieux appropriés. Si l'entrepreneur doit avoir accès à vos données, de manière directe ou à distance, veuillez lui faire signer une convention sur la protection du secret en vue de vous protéger. Essayez faire lire le contrat par quelqu'un d'autre avant de le signer, et veillez à garder une copie.

Lien web :

L'annuaire des fournisseurs faisant partie d'ICT Hub offre une liste des personnes dans votre région qui ont collaboré avec des organisations à but non lucratif, y compris des services communautaires et des sociétés privées. Vous pouvez le consulter sur le site Web d'ICT Hub sur www.directory.icthub.org.uk.



Obtenir une assistance technique sur Internet

La vaste utilisation de la bande large fait qu'il est désormais plus aisé d'offrir une assistance à distance en matière de TIC. Ainsi une personne peut se servir d'Internet pour se connecter à votre ordinateur et l'utiliser comme si elle était assise à votre bureau. La personne qui offre l'assistance n'a pas besoin d'une connexion permanente à votre réseau ; par conséquent une connexion temporaire est instaurée et close une fois la session terminée.

Le fait de voir la souris bouger sur l'écran alors que vous n'y touchez pas vous-même peut sembler stressant au début, mais cette méthode permet de résoudre les problèmes plus rapidement, donc elle est d'une certaine manière moins onéreuse. Les coûts sont ainsi contrôlés et les petites organisations peuvent profiter du même niveau d'assistance que celui dont jouissent généralement les plus grandes organisations.

Collaborer avec une société d'assistance des TIC

Il ne s'agit pas de transférer la responsabilité aux entrepreneurs ; veillez à gérer les dispositions et à évaluer si l'entrepreneur offre réellement ce que vous recherchez.

Une personne de votre équipe doit être le point de contact principal avec la société d'assistance et convenez d'une procédure pour que le personnel et les bénévoles sachent exactement comment faire s'ils ont un problème. Doivent-ils contacter le membre responsable ou appeler directement la société d'assistance ? Vous pouvez être flexible, mais le fait de convenir d'un système unique fera qu'il sera plus facile à gérer.

Votre entrepreneur doit être en mesure de pointer les heures passées sur chaque tâche et doit avoir un système selon lequel vous pouvez confirmer qu'un problème a bien été résolu. Il est possible qu'il vous offre également un mode de journalisation des problèmes par l'intermédiaire d'un site Web et qu'il effectue un suivi des solutions. Sinon, demandez à une personne de votre équipe de garder un journal des problèmes alors qu'ils surviennent ;

- La date et l'heure auxquelles ils ont appelé la société d'assistance ;
- Le problème dont il a été fait état ;
- Les mesures prises pour résoudre le problème, qui a fait quoi et combien de temps a été nécessaire ? ;
- Tous commentaires supplémentaires, notamment si le problème s'est reproduit.

Un journal permet d'identifier les problèmes les plus récurrents, et permet de planifier les dispositions futures en matière d'assistance. Il peut aussi participer à identifier les solutions avant d'appeler l'assistance, aidant à économiser de l'argent et à partager les connaissances parmi les membres de l'équipe.

Le contrat avec la société d'assistance peut identifier les mesures à prendre en vue de prévenir les problèmes, particulièrement si vous tentez de contrôler les coûts. Cela peut inclure ;

- Veiller à ce que l'antivirus et tout autre logiciel de sécurité soit à jour ;
- Garder des copies de secours ;
- Des conventions sur l'utilisation acceptable, telles qu'empêcher le personnel de télécharger ses propres logiciels (consultez le Chapitre 4 au sujet des politiques d'utilisation acceptable) ;

- Garder son inventaire à jour.

Même quand tout va bien, pensez à tout en passant en revue régulièrement avec l'entrepreneur. Une réunion tous les trimestres ou une conversation téléphonique avec lui vous permettront d'identifier les problèmes ainsi que les possibles solutions. Avoir un créneau régulier lors des réunions de personnel en vue de discuter de l'assistance des TIC signifiera que vous pouvez inclure les commentaires du personnel et des bénévoles.

Services d'assistance des TIC

Il existe un nombre croissant de fournisseurs communautaires offrant une assistance en matière en TIC, lesquels combinent connaissance technique et services professionnels à une compréhension des besoins du secteur. Certains de ces fournisseurs sont des entreprises d'économie sociale qui font payer pour recevoir les services mais qui utilisent leurs profits au bénéfice de la communauté. Ils peuvent employer un barème dégressif sur les frais imputés aux entreprises, aux organisations publiques et communautaires voire toute une gamme de services spécialisés, de formations et autres soutiens à des prix abordables.

Certains techniciens d'assistance pour les organisations communautaires peuvent travailler en interne dans un bureau de conseils sur les services bénévoles ou une autre organisation d'infrastructure. Il est possible que ces organisations soient financées par des subventions qui visent à subventionner à leur tour des services à des personnes particulières, à des réseaux ou à des organisations de la communauté locale. Certaines fourniront un certain niveau de conseils gratuits et recommandent d'autres services et fournisseurs d'assistance. Il est toutefois possible qu'elles fassent payer les services d'assistance.

Lorsque vous recherchez une assistance en matière de TIC, vous devez vous préoccuper avant tout de la qualité du service que vous recevrez et de son coût. Si vous avez plusieurs choix à disposition, vous pourrez trouver qu'un service du secteur communautaire offre la meilleure combinaison tant en termes de qualité que de familiarité au secteur à des prix raisonnables. Il est aussi bon de savoir que vous partagez les mêmes valeurs et que vous soutenez une ressource de la communauté. La majorité d'entre elles sont mentionnées sur www.ictHub.org.uk/suppliers_directory.

Circuit riders/travailleurs communautaires dans les TIC

Un nouveau type d'assistance, qui devient de plus en plus populaire, est offert par les « circuit riders » ou les travailleurs communautaires dans les TIC. Il s'agit généralement de travailleurs itinérants qui fournissent une assistance et un développement des TIC aux organisations communautaires et bénévoles. En partie formateur, en partie conseiller en administration, ils collaborent avec d'autres circuit riders pour aider les organisations qu'ils assistent et ont à cœur les valeurs du secteur.

Tout comme d'autres travailleurs communautaires du secteur bénévole, les circuit riders sont impliqués en permanence auprès des organisations avec lesquelles ils travaillent ; ils ne font pas que visiter une organisation lorsqu'il y a des problèmes à résoudre, ils encouragent son développement à long terme. Ils travaillent généralement avec de petites organisations qui ne peuvent pas s'offrir leur propre personnel responsable des TIC. Ils disposent d'un réseau de soutien auprès de personnes d'autres organisations, dont d'autres travailleurs communautaires dans le secteur bénévole, avec qui ils collaborent ou auprès de qui ils peuvent référer.

Le terme « circuit rider » est un terme qui était utilisé aux USA à la fin du 18ème siècle. Il fait référence aux personnes qui voyageaient dans les petits hameaux pour prodiguer des soins, dispenser une religion ou faire respecter la loi. Au début des années 1990, ce terme a été adopté par les travailleurs de TIC qui collaboraient avec toute une variété d'organisations à but non lucratif dans une zone particulière. À présent, il est utilisé au Royaume-Uni comme terme général qui qualifie les professionnels des TIC qui travaillent principalement avec les organisations communautaires et bénévoles.

La technologie est un domaine qui évolue rapidement et il est impossible pour quiconque d'être complètement à jour au sujet de tout. Les circuit riders font appel à leurs réseaux de soutien pour partager des idées, des suggestions et des recommandations entre eux. Cette méthode leur permet d'apprendre grâce aux expériences de diverses organisations y compris de leur donner une voix collective parmi les parties prenantes telles que les financeurs, les stratèges, les fournisseurs et réseaux du secteur bénévole.

Selon leur spécialisation et les besoins de l'organisation avec laquelle ils collaborent, les circuit riders peuvent ;

- Réparer le matériel ;
- Installer et configurer les logiciels ;

- Former et fournir une assistance au personnel ;
- Gérer les ressources de TIC existantes de manière plus efficace ;
- Conseiller les chefs de projet sur le développement et l'implémentation des TIC ;
- Aider à définir une stratégie en matière de TIC.

Les avantages offerts par les circuit riders incluent ;

- Qu'ils comprennent et partagent les échos du secteur et s'engagent à le voir croître et s'épanouir ;
- Qu'ils peuvent offrir des conseils impartiaux sur les fournisseurs et les sociétés de TIC ;
- Qu'ils disposent d'un réseau d'individus d'autres organisations, y compris d'autres travailleurs communautaires du secteur bénévole avec qui ils peuvent collaborer ou à qui ils peuvent vous référer ;
- Qu'ils partagent l'engagement du secteur bénévole envers l'égalité des opportunités et la diversité ; plus particulièrement ils ont conscience des problèmes d'accessibilité et doivent veiller à ce que le travail technologique qu'ils implémentent, quel qu'il soit, doit demeurer aussi accessible que possible aux clients ainsi qu'au personnel.

Plus de plus amples informations à ce sujet consultez ;

www.ictHub.org.uk/circuitriders

www.ukriders.info comprend une carte des circuit riders au Royaume-Uni.

Vous pensez être un circuit rider ?

Offrir une assistance en matière de TIC au secteur bénévole peut être une tâche solitaire et non appréciée. Si vous pensez déjà opérer comme un circuit rider, alors ICT Hub serait ravi de vous aider ;

- Inscrivez-vous sur la liste de diffusion des UK Riders pour avoir des infos, une assistance, des idées, des recommandations et l'assistance de paires ;
- Participez à des réunions régionales ou à des conférences annuelles ;
- Faites-vous connaître sur la carte des circuit riders pour que les autres circuit riders et les clients potentiels puissent vous trouver ;
- Pour en savoir plus consultez ; **www.ictHub.org.uk**

Personnel interne d'assistance

Lorsque votre personnel recense plus de 10 ou 15 personnes, cela vaut peut-être la peine de penser à avoir votre propre responsable des TIC. Avoir 10 ou 15 personnes signifie que vous pouvez avoir au moins 10 à 15 ordinateurs en réseau avec des imprimantes communes et des connexions à Internet.

Supposons que vous disposiez déjà d'un budget pour une assistance régulière en matière de TIC, il doit donc être aisé de consulter vos dépenses annuelles et de voir s'il est financièrement raisonnable de créer ce nouveau poste. Il ne suffit pas d'inclure uniquement le capital que vous dépensez dans l'achat d'un nouvel équipement, vous devez regarder ce que vous payez pour l'assistance, la formation et les conseils.

Un rôle à mi-temps est un point de départ sensé, ou alors vous pourrez songer à partager un travailleur avec une autre organisation, laquelle pourra se trouver dans le même bâtiment ou être un partenaire.

Le fait de bénéficier d'une expertise interne sur les TIC veut dire que vous avez bien plus qu'une personne à disposition lors de problèmes. Vous avez dorénavant la possibilité de mieux connaître vos besoins, sur la base d'un contact quotidien avec le personnel et les bénévoles, outre de mieux comprendre la direction suivie par l'organisation et comment les TIC peuvent l'assister.

Vous pouvez tirer un meilleur parti de vos systèmes actuels et prendre des décisions beaucoup plus informées au sujet des étapes suivantes. Vous pouvez même demander à la personne en charge des TIC de vous aider dans les campagnes de financement pour couvrir les coûts associés à de nouveaux systèmes.

Il est possible que vous ayez néanmoins toujours besoin de conseils spécialisés prodigués par des fournisseurs externes bien que votre responsable des TIC doit être rapidement à jour au niveau des systèmes que vous possédez. Par ailleurs il aura accès à divers réseaux de soutien, tels que la liste des UK Riders destinée aux circuit riders afin d'actualiser ses connaissances.

Lien web :



Si vous envisagez d'avoir un membre interne responsable des TIC, la base de connaissances d'ICT Hub contient des articles sur le rôle d'un coordinateur interne des TIC et suggère une description de poste pour un administrateur des TIC.

www.icthubknowledgebase.org.uk/itadminjobdescription



Collaborer avec des consultants TIC

Les consultants peuvent vous aider à gérer des projets, ils peuvent offrir le point de vue d'experts ou vous aider au développement d'activités qui amélioreront vos tâches principales. Ils pourront également vous assister avec votre stratégie en matière de TIC, vous conseiller sur le développement d'une base de données ou préparer une stratégie en ligne pour des campagnes de financement en ligne. Il est possible qu'ils travaillent sur une base horaire, parfois à un prix préférentiel, ou alors ils pourront accepter de travailler gratuitement par l'intermédiaire de programmes de bénévolat.

Il est crucial que vous trouviez un consultant avec lequel vous aurez une bonne relation professionnelle. Demandez à vos réseaux qui est disponible, combien ils font payer et si ces personnes sont utiles. Il existe des sociétés d'assistance des TIC et des consultants indépendants dans la majorité des régions et un circuit rider local ou une entreprise d'assistance des TIC peuvent offrir des services de conseils.

Le meilleur moyen d'établir si le consultant correspond à ce que vous recherchez est de faire passer un entretien. Préparez un descriptif et cherchez à obtenir les réponses aux questions suivantes ;

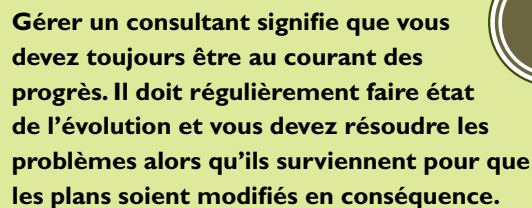
- L'expérience technique du consultant correspond-elle à vos besoins ?
- Le consultant comprend-il comment une organisation bénévole et communautaire fonctionne ?
- Le comprenez-vous lorsqu'il vous explique quelque chose ?
- Tente-t-il de vous vendre un produit particulier ?
- A-t-il beaucoup de travail ? Pourra-t-il accorder suffisamment de temps à votre projet ?
- Peut-il vous fournir un plan d'action qui souligne les tâches qui seront entreprises ?
- Quelle structure tarifaire est employée ? Pouvez-vous vous permettre de payer ses honoraires ?

Les experts techniques peuvent oublier des questions primordiales sur votre organisation, ou s'ils ne connaissent pas suffisamment le secteur communautaire et bénévole, il est possible qu'ils ne comprennent pas les contraintes à l'égard de vos ressources. Veillez à ce que l'expertise offerte corresponde à vos besoins.

Vérifiez toujours les références. Demandez à des organisations qui ont fait appel aux services d'un consultant en quoi elles ont bénéficiées de ses services et s'il en valait la peine.

Avant d'accepter d'entamer le projet, demandez à avoir un plan d'action dans le cadre du contrat final. C'est le moment de vérifier exactement ce que vous aurez pour votre argent et de déterminer votre collaboration. Il ne s'agit de regarder brièvement le document et de supposer que tout est logique. Si vous ne comprenez pas le jargon, veillez à ce qu'il vous soit expliqué (et réfléchissez à nouveau à votre décision). Vérifiez que les délais soient réalistes et demandez à au moins une personne de confirmer.

Une fois la tâche engagée, vous devez demander au consultant de vous tenir régulièrement informé de la progression et vous devez résoudre les problèmes alors qu'ils surviennent afin que les programmes puissent être adaptés. N'ayez pas peur de modifier un plan, mais ne perdez pas de vue l'objectif final et soyez clair en ce qui concerne l'impact des changements sur les coûts.



Gérer un consultant signifie que vous devez toujours être au courant des progrès. Il doit régulièrement faire état de l'évolution et vous devez résoudre les problèmes alors qu'ils surviennent pour que les plans soient modifiés en conséquence.

Étude de cas ; de meilleures communications et moins d'administration

Down's Syndrome Association (Association d'aide aux personnes souffrant de la trisomie)

Cela fait 35 ans que la Down's Syndrome Association aide les personnes souffrant de trisomie à vivre pleinement. Elle recense plus de 20 000 membres, elle a un bureau central dans le comté du Middlesex, y compris des bureaux en Irlande du Nord et au Pays de Galles, outre une équipe responsable du développement régional.

Malgré son étendue géographique, l'organisation ne compte que 38 personnes, dont la majorité travaille à mi-temps, et un réseau d'environ 100 groupes régionaux de soutien piloté par des bénévoles. Cette équipe se repose sur les emails pour communiquer et le public a été sensibilisé après la diffusion d'un feuilleton télévisé abordant le problème d'un bébé trisomique.

Le responsable des technologies de l'information, Stuart Honeysett, a géré la mise au point d'un nouveau système de courriers électroniques pour répondre à ces défis de communication.

« Mon expérience est technique plutôt que stratégique, nous avons dû faire appel aux services d'un cabinet-conseil pour nous aider. Ils ont suggérés une solution hébergée pour réduire l'administration des technologies en interne, ce qui pour nous était un avantage clé. Nous avons comparé les devis de plusieurs fournisseurs et avons choisi une solution qui nous apporte toutes les fonctionnalités dont nous avons besoin ;

Calendriers partagés ; beaucoup mieux que notre ancien calendrier ;

Logiciels actualisés ; plutôt que nos vieux systèmes ;

Courriel Web ; accès aux emails par l'intermédiaire d'une page Web ce qui veut dire que le personnel itinérant peut rester en contact ;

Identité visuelle de l'entreprise ; sans accès à distance, notre personnel itinérant devrait utiliser Hotmail ou Yahoo, ce qui ne donne pas une bonne image de l'association.

« Tout ce que nous avons fait provient d'une révision initiale de la stratégie des TIC. Nous avons interrogé le personnel sur la manière dont il effectue ses tâches au quotidien, sans point de vue des technologies de l'information. J'ai ensuite collaboré avec les consultants pour déterminer comment les TIC peuvent aider le personnel à mieux travailler et à identifier les projets élémentaires pour aider l'organisation à progresser. »

« Je conseille vivement à toute organisation qui cherche à mettre à niveau ou à résoudre ses problèmes actuels de prendre le temps d'effectuer une stratégie globale des TIC, avec l'aide de consultants ou de bénévoles pour créer un cadre pour tous les travaux futurs. »

Down's Syndrome Association
www.downs-syndrome.org.uk

Lien web :

L'annuaire des fournisseurs faisant partie d'ICT Hub offre une liste des personnes dans votre région qui ont collaboré avec des organisations à but non lucratif, y compris des services communautaires et des sociétés privées. Vous pouvez le consulter sur le site Web d'ICT Hub sur www.directory.ictHub.org.uk



Self-défense pour PC : protéger vos PC et vos données

La majorité des systèmes informatiques rencontrent malheureusement des problèmes de temps à autre, que ce soit à cause d'une défaillance du matériel ou d'un logiciel, de virus ou d'autres méchantes infections. Cela peut être une inconvenance plutôt qu'une catastrophe, mais cela peut également s'avérer être un long chemin tortueux vers une exploitation sereine, qui coûtera du temps et de l'argent.

Mieux vaut prévenir que guérir

Le personnel et les bénévoles doivent savoir comment prévenir les problèmes par la connaissance des virus et autres logiciels malicieux.

Évaluation des risques

Évaluez l'impact que les problèmes technologiques peuvent avoir sur votre travail et faites votre possible pour gérer ces risques.

Qu'est-ce qu'un virus ?

Maliciel (MALicieux logiCIEL) est le terme général employé pour définir une variété de logiciels contre lesquels vous devez vous protéger. Cela peut inclure des virus, des vers informatiques, des chevaux de Troie, des logiciels espions, des logiciels publicitaires, des rootkits et autres logiciels indésirables et malveillants.

Cette appellation se base sur la manière dont l'infection est propagée, ou son comportement une fois qu'elle est activée. La plupart de ces termes peuvent être interchangeables et la différence entre un virus et un ver informatique est plus ou moins insignifiante à la personne dont l'ordinateur a été infecté.

Vous pouvez être harcelé par des fenêtres-pubs d'entrée ou des courriers indésirables, ou télécharger des fichiers cachés dans quelque chose qui semble innocent (appelé cheval de Troie). Ils peuvent suivre votre comportement de navigation sur le Web pour créer un profil marketing qui sera vendu à des sociétés de publicité voire voler vos mots de passe pour accéder à votre compte en banque.

Un grand nombre d'auteurs de virus souhaitent être reconnus pour l'intelligence dont ils ont fait preuve par leur invention à créer des problèmes, ou bien ils ont plaisir à causer autant de mal ou de panique que possible. D'autres sont motivés par l'argent. Ils peuvent tenter de voler votre identité pour avoir accès à votre compte en banque, exécuter des composeurs automatiques pour vous connecter à des lignes pour adultes au prix d'1,50 livre Sterling la minute, ou créer des sites bancaires frauduleux pour voler les coordonnées de votre compte.

Même si vous n'avez pas l'impression qu'il se passe quoi que ce soit de louche, vous pouvez être infecté donc mieux vaut prévenir que guérir.

Lien web :

Des sites tels que The Register surveillent les infos relatives aux virus et autres malicieux. Ils sont généralement conçus pour un public de techniciens, et non pour l'utilisateur moyen, mais ils peuvent néanmoins être utiles pour vérifier quoi que ce soit de suspect qui serait dans votre boîte de réception.

www.register.co.uk



Dix astuces

Remarque : bien que nous fournissions ici des informations détaillées sur les ordinateurs exploitant Windows, la majorité d'entre elles sont également valables pour les utilisateurs de Mac ou de Linux.

1. Copie, copie, copie !

- Si vous venez à perdre une semaine de travail passée sur un appel de financement, vous seriez heureux d'en avoir une copie sous la main et de ne pas avoir à tout recommencer à zéro.
- Le fait d'avoir un secours informatique signifie que vous pouvez conserver des copies des fichiers importants ailleurs que sur votre ordinateur. Ainsi, en cas de panne ou de virus informatique, vous pourrez toujours utiliser une copie des documents.
- Une politique de secours est vitale, sinon vous risquez de souffrir de problèmes qui pourraient ralentir votre travail pendant plusieurs jours. Il n'y a pas que les virus qui peuvent survenir, mais aussi les pannes, un cambriolage ou un incendie dans un bureau. Veillez donc à toujours conserver des copies de vos données et à avoir un inventaire hors site.
- Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans le Chapitre 4 de ce guide qui traite des politiques et procédures.

2. Installez un logiciel antivirus et actualisez-le.

- Votre logiciel antivirus a pour tâche de suivre les derniers problèmes de sécurité et de vous protéger contre leurs effets. Il devrait détecter les virus connus présents sur votre ordinateur et les éliminer. Dans certains cas, il empêchera les virus de s'installer sur votre ordinateur.
- Il existe plusieurs logiciels valables tels que Norton, AVG, MacAfee et Clamwin. Certains sont gratuits et d'autres non. Ils ont tous des petites différences en termes de forces et de faiblesses. Consultez les revues à leur sujet et demandez des conseils actualisés auprès de personnes expérimentées dans les TIC.
 - Plusieurs œuvres de bienfaisance utilisent AVG, lequel est gratuit pour une utilisation personnelle et bénéficie d'une remise de 50 % pour les associations caritatives. Vous pouvez le télécharger depuis <http://free.grisoft.com/freeweb.php/doc/2/>

Copies de secours



Il faut bien souvent changer vos habitudes de travail pour penser à faire des copies de secours régulières. Mais après avoir perdu quelques données, vous les changerez vite ! Encore mieux, vous le ferez avant que les problèmes ne surgissent. Une fois que vous avez coutume de garder des copies fiables, vous verrez que c'est facile. Et si jamais un problème survenait, vous n'aurez pas tout perdu.

Jamais deux



Si vous avez déjà un antivirus sur votre ordinateur, N'en installez PAS un nouveau avant d'avoir désinstallé l'ancien. Car au lieu de doubler votre protection, l'un est susceptible de menacer l'autre et ils lutteront l'un contre l'autre.

Clamwin est un tueur de virus gratuit pouvant être utilisé chez vous ou au bureau gratuitement. Téléchargez-le sur ; <http://sourceforge.net/projects/clamwin>

3. Gardez votre logiciel de base à jour

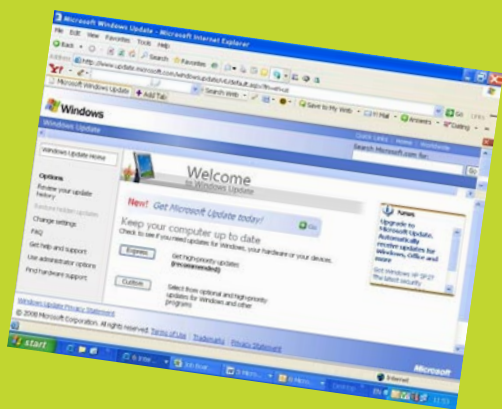
- Si votre ordinateur est connecté à Internet et si votre logiciel Windows de base n'est pas mis à jour régulièrement, il sera infecté. C'est une certitude. Les logiciels antivirus ne pourront rien empêcher, c'est la raison pour laquelle vous devez veiller à ce que tout soit mis à jour.
- Si vous avez Windows XP et une connexion à large bande, vous pouvez vérifier si vous avez besoin de mises à jour grâce au lien de mises à jour de Windows dans le menu Démarrer. Cliquez sur **Démarrer > Windows Update**. Vous serez connecté au site de Microsoft. Suivez alors les instructions qui s'afficheront à l'écran.
- Une fois que vous avez effectué la mise à jour, il est possible de paramétrer l'ordinateur de manière à ce qu'il vérifie régulièrement les mises à jour. Cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Mises à jour automatiques** et paramétrez-les pour effectuer une vérification à un

moment de la journée lors duquel l'ordinateur est généralement allumé. Sinon utilisez l'option pour un téléchargement automatique des mises à jour avec un avertissement qui vous indique quand elles doivent être installées.

- Cela doit aussi s'appliquer aux versions de Windows jusqu'à Windows 2000.
- Les Mac ont un système semblable d'actualisation des logiciels, souvent pour répondre aux problèmes de sécurité. Cliquez sur la pomme bleue en haut à gauche de l'écran, puis sélectionnez **Mise à jour logicielle** et téléchargez et installez tous les fichiers qui vous sont suggérés. Vous pouvez définir la fréquence des vérifications des mises à jour. Pour ce faire, cliquez sur le logo d'Apple (pomme bleue) en haut à gauche de l'écran, et ouvrez **Préférences système** puis cliquez sur **Mise à jour logicielle**. Des options vous seront présentées concernant la période de vérification des nouveaux logiciels.

Lien web :

Si vous utilisez Windows XP avec une connexion à bande large, consultez le site de Windows Update pour voir si vos logiciels sont à jour. Après examen de votre disque dur, les logiciels à mettre à jour seront identifiés, y compris Windows et tout autre programme de Microsoft. Quelques clics plus tard, les fichiers seront en cours de téléchargement et les mises à jour seront en cours d'installation. Vous pouvez y accéder depuis le menu **Démarrer > Windows Update**.



4. Installez Spybot et Ad-Aware

- Vous pouvez gérer presque tous les maliciels par l'installation d'un logiciel spécialisé, généralement gratuit et relativement facile à installer et à actualiser.
- Par exemple, un logiciel nommé Spybot – Search & Destroy peut détecter et éliminer de votre ordinateur les maliciels de différentes sortes. Un autre est Ad-Aware, qui offre une protection de pointe contre les explorations connues de données, les modes de publicité agressifs et autres formes de maliciels.
- Vous trouverez Spybot sur www.safer-networking.org/en/spybot et Ad-Aware sur www.lavasoftusa.com/software/adaware
- Les solutions alternatives à Spybot incluent Windows Defender, qui fait partie de Windows Vista et qui peut être utilisé sur Windows XP, et AVG Anti Spyware, qui fait partie de la suite de programmes d'AVG. Les deux sont gratuits même si l'accès à AVG Anti Spyware ne s'effectuera qu'en mode limité après expiration de la période d'essai. Les fabricants de logiciels antivirus populaires tels que McAfee et Symantec possèdent également des produits anti-logiciels espions qui ne sont toutefois pas gratuits.
- Visitez www.download.com pour obtenir l'un de ces programmes gratuits, ou quelque alternative. Effectuez une recherche pour trouver le logiciel puis suivez les instructions de téléchargement et installez-le sur votre ordinateur.

NOTE : Veuillez toujours effectuer une copie de secours de vos données avant d'installer quoi que ce soit de nouveau ; ces sites sont sûrs mais c'est tout de même une bonne habitude à prendre.

Pour de plus amples informations sur vos questions en matière de sécurité, veuillez consulter l'article de la base de connaissances intitulé « Safe and sound – keeping your computers and data secure » (sain et sauf : préserver vos données et ordinateurs), il est disponible en cliquant sur : www.ichubknowledgebase.org.uk

5. Bloquez les fenêtres-pubs d'entrée lorsque vous naviguez sur Internet

- Lorsque vous utilisez un navigateur tel qu'Internet Explorer pour accéder à Internet, vous remarquerez peut-être la présence de plusieurs fenêtres-pubs alors que vous consultez une page. Ces fenêtres peuvent contenir n'importe quoi, de la pub jusqu'à des contenus obscènes. Elles peuvent vous distraire, vous déranger ou vous offusquer. Si vous cliquez dessus vous risquez également de télécharger des programmes malveillants cachés, tels que des virus ou des logiciels espions.
- Les bloqueurs de fenêtres-pubs d'entrée les empêchent d'apparaître et la majorité des versions récentes de navigateurs Web en contiennent un, y compris Microsoft Internet Explorer, Firefox et Safari d'Apple. Google offre également un bloqueur fiable facile à installer et à utiliser. Il ajoute une barre d'outils en haut de votre navigateur et fournit un accès à d'autres outils de Google tels qu'un bulletin.

Lien Web

La barre d'outils de Google fonctionne sur un Mac, un PC ou Linux et sur toute une variété de navigateurs Web. Elle inclut plusieurs fonctionnalités pratiques, dont un bloqueur de fenêtres-pubs d'entrée. Par ailleurs elle peut être téléchargée gratuitement sur <http://toolbar.google.com>



6. Gardez votre PC « propre », supprimez les fichiers temporaires et défragmentez votre disque dur

- Un ordinateur organisé est un ordinateur qui apportera félicité. Au fil du temps, tous les ordinateurs recueillent une certaine quantité de fichiers non désirés. Ils ralentissent le PC et ne servent à rien. Un disque dur qui a subi une fragmentation est très lent d'accès, et peut entraîner le plantage de l'ordinateur ou son refus de redémarrer. Les ordinateurs dotés de Windows et les Macs d'Apple incluent plusieurs outils qui vous permettent de garder votre ordinateur organisé. Sur un ordinateur avec Windows ;
- **Nettoyage du disque** ; cette fonction permet de supprimer les fichiers temporaires conservés après utilisation d'Internet, de la fonction copier/coller etc. Pour trouver le nettoyage du disque allez sur **Démarrer > Programmes > Accessoires > Outils système > Nettoyage du disque** et suivez les instructions fournies.
- Défragmenteur de disque ; il permet de réorganiser la manière dont votre disque dur stocke les fichiers. Ainsi ils peuvent être trouvés beaucoup plus rapidement. Pour trouver le défragmenteur de disque allez sur **Démarrer > Accessoires > Outils système > Défragmenteur de disque** et suivez les instructions fournies.

Les deux systèmes s'exécutent tous seuls. Allouez suffisamment de temps à l'exécution des mises à jour, par exemple le soir ou pendant une pause déjeuner (vous n'avez pas besoin de surveiller l'exécution).

Sur un Mac d'Apple ;

Regardez dans le dossier **Applications** la présence d'un dossier nommé **Utilitaires** qui doit contenir un programme appelé **Utilitaire de disque**. Le fait d'ouvrir ce fichier vous donnera une liste des disques durs. Cliquez sur votre disque dur puis sur l'option **S.O.S** et demandez-lui de faire une **Réparation des autorisations**, ce qui correspond à un nettoyage de printemps du disque dur.

- Sachez que tout processus de défragmentation demande une certaine quantité d'espace libre du disque dur avant que cela puisse fonctionner. Vous devrez donc éventuellement supprimer ou archiver des fichiers et des dossiers sur un disque dur externe ou une clé USB avant de lancer les outils de défragmentation.

À l'aide ! Mon ordinateur est trop lent



Ces étapes devraient vous aider à redonner de la vitesse à votre ordinateur, ou à déterminer la cause de cette lenteur.

Pas assez d'espace libre sur le disque dur

Tous les ordinateurs ont besoin d'une certaine quantité d'espace libre sur le disque dur pour fonctionner correctement. Il faut généralement au moins 200 Mo quoique le mieux soit d'avoir 500 Mo au minimum. Les utilisateurs de Windows ont la possibilité de vérifier l'espace libre en ouvrant le dossier Mon poste de travail à partir du bureau. Cliquez sur le disque dur principal (probablement appelé C) et ses informations seront affichées à côté. Les utilisateurs de Mac peuvent ouvrir l'image du disque dur depuis le poste de travail et les informations relatives au disque apparaîtront en bas de la fenêtre.

En général l'ordinateur vous avertira lorsqu'il est presque plein. Mais sa performance peut être affectée avant l'avertissement.

S'il est trop plein, supprimez des fichiers et des dossiers qui ne sont pas utilisés. Vous pouvez soit les effacer complètement, soit les archiver, soit les copier sur un disque dur externe ou une clé USB, un CD ou un DVD.

Fragmentation

Au fil du temps, les fichiers de l'ordinateur stockés sur le disque dur peuvent être mélangés, ou fragmentés. Vous pouvez utiliser un logiciel intégré pour défragmenter le disque dur, ce qui équivaut à faire un nettoyage de printemps. Consultez l'étape 6 des astuces de self-défense pour de plus amples informations à ce sujet.

Trop de programmes en cours d'exécution

Les utilisateurs de Windows peuvent appuyer sur les touches Contrôle, Alt, Supprimer en même temps pour afficher une fenêtre contenant des informations sur le système. L'onglet Applications indique les applications en cours de fonctionnement et vous pouvez fermer depuis cette fenêtre celles dont vous n'avez pas besoin. Vous pouvez aussi cliquer sur l'onglet Traitements pour voir la quantité du processeur utilisée. Plus de 80 % signalera la présence d'un problème et donc la clôture de programmes, et éventuellement le besoin de demander de l'aide pour nettoyer votre ordinateur.

Pas assez de RAM

La plupart des ordinateurs n'ont pas suffisamment de mémoire vive (c'est-à-dire la mémoire utilisée par l'ordinateur pour exécuter les programmes, et non la mémoire du disque dur qui stocke les fichiers et les programmes). Avec Windows XP, si vous ouvrez le panneau de configuration de Système, vous pouvez alors voir de quelle quantité de mémoire vive vous disposez. Cliquez sur le menu Démarrer, puis Paramètres et enfin Panneau de configuration.

Sur un Mac, cliquez sur le logo d'Apple en haut à gauche puis sur A propos de ce Mac. Pour la majorité des systèmes d'exploitation actuels, l'espace requis doit être au moins équivalent à 256 Mo même s'il vaut mieux, en règle générale, avoir au moins 500 Mo. Si vous pensez ne pas avoir assez de RAM, vous devrez probablement faire appel à l'aide d'experts pour remplacer ce que vous avez.

Aide supplémentaire

Si aucune des étapes précédentes ne vous aide, il est possible que vous deviez chercher à obtenir l'aide d'un expert. Ces problèmes peuvent aussi être causés par un ventilateur cassé ou sale, ce qui engendre une surchauffe ou une défaillance de certains composants, ou par des problèmes logiciels fondamentaux lesquels nécessitent des programmes spécialisés. Vous pouvez également effectuer une recherche sur Internet avec les mots clés « Mon ordinateur est lent ».

7. Faites bien attention aux logiciels gratuits que vous téléchargez

- Internet propose beaucoup de jeux, de vidéos, de fichiers de musique et autres logiciels, lesquels peuvent contenir des programmes malveillants. L'option la plus sûre est de mettre en place une politique selon laquelle les utilisateurs d'ordinateurs ne doivent pas installer de logiciels sans approbation préalable. Cela inclut les économiseurs d'écrans, car ils sont la source la plus commune d'infection. De toute manière, votre politique d'informatique verte vous aura fait probablement bannir leur utilisation.

8. Veillez à ce que votre pare-feu fasse son travail

- Un pare-feu est une barrière de sécurité entre votre ordinateur et Internet, par l'intermédiaire de règles qui décident quels fichiers peuvent passer d'un côté à l'autre, quel que soit le sens. Dans les réseaux plus larges cela peut être un équipement distinct, même si les versions récentes de Windows et de Mac OS X disposent déjà d'un pare-feu.
- L'utilisateur moyen d'un ordinateur ne doit jamais vraiment avoir affaire à un pare-feu. S'il fonctionne bien vous pourrez naviguer sur Internet comme d'habitude sans jamais vous rendre compte de la protection qu'il vous offre. Lorsque quelque chose ne va pas, vous verrez des sites légitimes à l'accès bloqué ou des applications et des virus passer à travers les lacunes de votre système.
- C'est un domaine où il vaut mieux demander l'aide de quelqu'un qui sait ce qu'il fait. Cela peut être un bénévole ou un technicien rémunéré. Il est possible de régler les paramètres du pare-feu à l'aide du panneau de configuration ou des préférences système bien qu'il soit toujours possible de ne rien faire et de rester plus vulnérable aux virus...

9. Pas de panique. Demandez de l'aide.

- Une fois que vous commencez à utiliser une connexion à Internet à bande large, les probabilités d'avoir des problèmes se multiplient. Ce n'est toutefois pas une raison pour ne pas l'installer. Si votre antivirus détecte un virus, il s'en chargera généralement. Si votre bloqueur de fenêtres-pubs d'entrée vous indique constamment le nombre de fenêtres bloquées, c'est qu'il fait bien son travail.
- Il est possible de paramétrer un réseau entièrement sécurisé et de le maintenir vous-même. C'est cependant une tâche qui demande beaucoup de temps et qui peut toujours vous rendre vulnérable si vous n'êtes qu'un amateur bien informé. Pour une protection optimale, essayez d'avoir un budget pour une maintenance régulière, y compris les mises à jour logicielles et les licences de logiciels antivirus, outre quelqu'un pour tout installer et s'en occuper. Faites en sorte que votre protection soit bien leur problème et non le vôtre.

10. Éduquez le personnel, les bénévoles et les administrateurs sur les risques.

- Considérez cette question très sérieusement et incluez-la à la formation d'accueil, aux bulletins et aux réunions d'équipes régulières. Veillez à ce que tout le monde connaisse les règles de base en matière de protection informatique. Cela peut être par exemple de ne pas ouvrir les pièces jointes aux emails à moins qu'elles ne soient attendues. Si besoin, appelez l'expéditeur pour demander de confirmer s'il a réellement envoyé le message et la pièce jointe. Les expéditeurs de courriers indésirables peuvent donner l'impression qu'une autre personne a envoyé le message et les virus peuvent infecter la boîte aux lettres électronique avec leur adresse.
- Vous pouvez contrôler les incidents avec des virus suspects et autres malicieux dans le cadre de votre journalisation des défaillances et problèmes avec votre système. Il est possible que cela souligne le fait qu'une personne en particulier a des problèmes sur la protection de son ordinateur, indiquant de potentiels problèmes logiciels ou de formation.

Gérer les risques associés aux TIC

Il est possible que vous preniez déjà en considération les risques en termes de gestion financière, de santé et de sécurité ou de l'emploi, mais un grand nombre de risques sont associés à vos systèmes de TIC. Même de petits problèmes peuvent affecter les documents de traitement de texte, la comptabilité, les budgets, les rapports et dossiers confidentiels du personnel. Un petit problème peut ralentir substantiellement l'exploitation d'une organisation.

En plus de prendre des mesures pour prévenir tout problème de sécurité, il est sage d'évaluer les risques de défaillance de vos systèmes de TIC et de préparer des plans pour les gérer, si et lorsqu'ils surviennent.

Quand la technologie ne marche pas

Les logiciels et l'équipement peuvent échouer et ne pas répondre aux exigences opérationnelles d'une organisation. Un réseau tout nouvellement mis en œuvre, une base de données ou un progiciel financier peuvent ne pas être suffisants pour les tâches requises ou il peut s'avérer que l'équipement n'est pas fiable.

Vous pouvez gérer ces risques au travers de bons processus d'achat, par l'évaluation soigneuse des fournisseurs, et par une gestion adéquate des processus d'implémentation. Vous devez également veiller à disposer d'une assistance technique appropriée à votre technologie. Un bénévole peut être suffisant pour un petit groupe communautaire, mais une équipe de dix personnes sur un petit réseau informatique peut rencontrer des problèmes trop divers qui ne peuvent évidemment pas être gérés par un bénévole disponible uniquement le soir.

Protégez vos actifs

Pensez à la sécurité physique de l'équipement et à protéger les données contenues sur vos systèmes informatiques. Les risques incluent des pannes du système telles qu'une perte du réseau ou des pertes de données causées par une inondation ou un incendie. Les ordinateurs et les disques durs peuvent être volés ou quelqu'un peut parvenir à obtenir un accès non autorisé à des informations, soit par Internet, soit par un équipement laissé sans surveillance au bureau.

Veillez à avoir un inventaire de tout votre équipement des TIC et à le garder hors site en cas d'incendie. Aussi, obtenez des couvertures d'assurance adéquates et sécurisez physiquement vos PC et ordinateurs portables. Faites usage d'un marquage de sécurité et gérez avec attention l'accès aux documents et répertoires sur un

réseau.

Politiques et procédures

Consultez vos politiques et procédures actuelles et veillez à ce qu'elles incluent des mesures de protection en vue de prévenir tout problème et de protéger les informations personnelles et/ou confidentielles enregistrées sur les ordinateurs de votre organisation.

N'oubliez pas qu'il n'est pas suffisant d'avoir des procédures et des politiques. Elles doivent être gérées par une personne, être mises en œuvre et être régulièrement passées en revue avec l'ensemble de l'équipe.

Gérer les risques

Les évaluations de risques vous permettent de penser à la gestion des problèmes avant qu'ils ne surviennent ;

- **Identifiez le risque**
Que peut-il se passer ? (par ex. le logiciel de comptabilité plante)
- **Évaluez le risque**
Quelle est la probabilité de sa survenance ? (par ex. élevée, moyenne, faible)
- **Analysez le risque**
Quelles seraient les conséquences ? (par ex. incapacité à gérer les finances)
- **Gérez le risque**
Quels systèmes, politiques et procédures participeront à minimiser les effets du risque s'il venait à se produire ? (par ex. sauvegardes quotidiennes)

Sécurité en toute légalité



Prenez en considération les lois et réglementations appropriées qui s'appliquent à votre situation, outre les risques qui pourraient surgir suite à votre utilisation des technologies, que ce soit sous forme de pénalités et/ou de poursuites pour manque de conformité. Par exemple ;

- La loi sur la protection des données ; par ex. ne pas protéger de manière adéquate les informations d'identification d'une personne ou un marketing inapproprié par l'utilisation d'informations personnelles.
- Les lois sur les sociétés et sur les organisations caritatives ; par ex. exigences de rapports financiers non suivies à cause de systèmes informatiques hors service et défaut d'exécution de sauvegardes appropriées des informations financières.
- La loi relative à la discrimination à l'égard des handicapés ; par ex. défaut de fournir un équipement informatique approprié aux employés handicapés, le défaut d'apporter des ajustements raisonnables à votre site Web pour le rendre accessible.
- Loi sur la sécurité et la santé ; par ex. défaut de fournir un écran convenable ou une organisation du travail qui n'offre pas aux utilisateurs d'ordinateurs la possibilité de prendre des pauses appropriées.
- Réglementations sur les droits d'auteur et les licences logicielles ; par ex. l'utilisation de logiciels sans licences, les employés qui téléchargent de la musique sur des appareils de travail, l'utilisation de documents soumis à des droits d'auteur sur le site Web de votre organisation sans la permission du détenteur du droit, etc.
- Violation des lois sur le délit de diffamation : par ex. emploi inapproprié d'Internet/des courriers électroniques par le personnel pour des documents diffamatoires envoyés par email ou publiés sur des sites Internet.

Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires dans le Chapitre 4 qui traite des politiques et des procédures.

Lien web :



Consultez le site de Microsoft destiné aux entreprises pour vous aider à vous tenir informé des questions de sécurité sur ; www.bcentral.co.uk/business technology/it security



Formation : avoir les compétences nécessaires

La section relative à la planification des TIC présente dans quelle mesure une analyse des compétences élémentaires en matière de TIC peut vous aider à identifier les lacunes de votre équipe en termes de compétences.

La prochaine étape vise à préparer un plan pour acquérir ces compétences et rester à jour.

Tirer le plus grand parti des TIC signifie que vous devez utiliser vos compétences en toute confiance, car elle sert de base à l'apprentissage de nouvelles connaissances. Il est possible que vous ne sachiez pas grand chose en matière

technique, mais si vous utilisez régulièrement le traitement de texte, les feuilles de calcul ou Internet, vous disposez alors de connaissances et de compétences sur lesquelles vous pouvez vous appuyer et vous avez uniquement besoin d'avoir confiance en vos capacités à les utiliser.

La confiance est nourrie par la familiarité et la confirmation que vous savez ce que vous faites. Les cours de formation formels sont une excellente fondation. Toutefois, l'apprentissage informel joue un rôle clé dans votre plan de formation ; cherchez des opportunités de partager vos compétences, d'échanger des astuces et aidez à résoudre des problèmes lorsqu'ils surgissent.

Qui propose des formations ?

L'éducation pour les adultes varie d'une région à l'autre et une formation aux TIC peut être proposée par toute une variété d'organisations ;

- **Organisations communautaires locales**
Votre bureau de conseil sur les services bénévoles ou tout organisme d'infrastructure peut fournir un programme continu de formation particulièrement pour le personnel et les bénévoles du secteur bénévole et communautaire local. Même si ce bureau n'offre pas un tel service, il pourra éventuellement avoir une liste des fournisseurs locaux auxquels il a déjà fait appel ou qui leur a été recommandé.
- **Organisations nationales et régionales**
ICT Hub, NCVO, Directory of Social Change, AbilityNet et divers organismes à but non lucratif régionaux ou nationaux proposent des cours spécialisés relatifs aux TIC.
- **Centres pour un Royaume-Uni en ligne**
Vers la fin des années 90, la campagne gouvernementale pour un Royaume-Uni en ligne avait pour objectif de promouvoir un plus large accès aux TIC et il existe désormais un vaste réseau de centres « du Royaume-Uni en ligne » à travers le pays, dont la plupart sont basés dans des centres communautaires, des bibliothèques et autres environnements communautaires. Ils offrent des cours de formation aux TIC structurés, tels que ceux permettant d'obtenir l'ECDL (European

Computer Driving Licence) ou les qualifications relatives aux technologies de l'information (QTI) et ils sont bien souvent un bon point de départ lors de la recherche d'un soutien et d'une formation locaux.

Plusieurs centres pour un Royaume-Uni en ligne collaborent avec net:gain en vue d'offrir des ateliers sur la manière de préparer une stratégie sur les TIC, y compris une formation à ce sujet.

- **Formations supplémentaires et écoles pour adultes**
La plupart des grandes villes disposent de divers cours sur les TIC disponibles à travers des formations pour adultes. Certaines de ces écoles pourront même offrir un accès à la formation aux TIC dans l'université locale. Elles produiront un prospectus et proposeront des cours du jour, du soir, à mi-temps ou à plein temps.
- **Fournisseurs commerciaux**
La formation aux TIC est une grande affaire et il existe des fournisseurs d'apprentissage en classes ou en ligne qui ciblent le secteur communautaire et bénévole. Un exemple est Happy Computing, qui a créé des liens avec des organisations telles qu'AbilityNet.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur les fournisseurs de formations dans l'annuaire des fournisseurs d'ICT Hub ; www.directory.ictHub.org.uk

Quelles compétences dois-je savoir ?

Compétences TIC générales

Aujourd'hui, pratiquement chaque jour ouvrable débute par l'allumage de notre PC. Que nous consultions notre boîte de courriers électroniques, que nous écrivions des lettres, ou que nous recherchions des sites Web, nous considérons bien souvent normales nos compétences en matière de TIC, lesquelles incluent ;

- Savoir à quoi sert un ordinateur et ce qu'il peut faire ;
- Manipuler une souris, utiliser un clavier et un écran ;
- Compétences linguistiques, de numéracie et de lecture et d'écriture ;
- Comment paramétrer les options d'accessibilité et de convivialité ;
- Gestion de fichiers ; travailler avec des documents et des dossiers ;
- Travailler sur un réseau ;
- Imprimer des documents ;
- Se dépanner ;
- Effectuer une maintenance de routine.

Compétences spécialisées

L'ordinateur est un outil et nous avons besoin d'apprendre à nous en servir pour qu'il effectue les tâches que nous voulons. Nous occupons tous des rôles différents au sein d'une organisation et nous avons par conséquent des compétences uniques pour répondre à ses exigences, lesquelles dépendront du genre de tâches que nous exécutons, de la personne avec qui nous les effectuons et à quelle fréquence nous sommes susceptibles de les exécuter. Par exemple ;

- Editique ;
- Budgets et feuilles de calcul ;
- Production de rapports ;
- Conception de sites Web ;
- Travailler avec des images ;
- Technologies accessibles et d'assistance ;
- Formation sur les TIC ;
- Maintenance informatique.

Planification et stratégie sur les TIC

Il est de plus en plus important de considérer les TIC comme étant une question gérée par les dirigeants des organisations communautaires et bénévoles, ainsi que par le personnel technique. L'établissement d'un plan sur les TIC ou des besoins en stratégie requièrent un certain degré de confiance à l'égard des TIC, et non des compétences techniques particulières. Il s'agit de la capacité à gérer le processus de planification, à se concentrer sur les questions clés de l'organisation et à identifier les solutions de TIC pour répondre à ces questions.

Financé par ChangeUp et Capacity Builders, net:gain est un programme de formation professionnelle et d'assistance aux directeurs et autres responsables du secteur, en vue de les aider à exploiter les TIC dans leurs organisations. Il englobe et traite d'une variété de sujets relatifs aux TIC qui peuvent aussi être gérés par d'autres programmes de formation, par exemple ;

- Planification stratégique, définir une vision, identifier des objectifs clairs ;
- Gestion de projet, implémentation et provision ;
- Gérer les personnes et les ressources.

Formation formelle

La formation et l'apprentissage sont proposés sous différentes formes et pour une durée quelconque, en vue de refléter une variété de styles préférés des étudiants. La majorité des formations se tiennent toujours dans des classes, avec des groupes de personnes qui suivent une série d'étapes pour apprendre plus ou moins la même chose, avec divers degrés de formalité.

Formations courtes

Il existe une vaste gamme de formations allant de quelques heures à quelques jours. Elles sont proposées par divers établissements de formation, des entreprises et des organisations communautaires, à des prix différents avec des programmes d'accréditations et une qualité variés. En plus des options locales, plusieurs organismes nationaux tels que le conseil national pour les services bénévoles et Directory of Social Change, offrent des programmes de formation spécifiques au secteur qui incluent une formation aux TIC.

Les cours de courte durée sont idéaux pour les options qui se concentrent sur des tâches particulières et des compétences clés telles que ;

- Créer des budgets à l'aide d'Excel ;
- Comment effectuer une fusion de texte ;

● Accessibilité au Web.

Parlez aux formateurs locaux et aux autres organisations pour prendre connaissance des cours proposés dans votre région.

Formations plus longues

Comme pour toute formation ciblée sur les adultes, la gamme exacte de formations à disposition dépend des fournisseurs d'éducation locaux, y compris les écoles pour adultes, les organisations communautaires et les fournisseurs de formation privés. Toutefois, dans la majorité des endroits, vous pourrez avoir accès à des formations plus longues, telles que la création de sites Web ou des cours pour les techniciens informatiques.

Les formations plus longues donnent généralement plus de temps pour développer et pratiquer les compétences spécialisées en vue d'établir un portefeuille de projets et de devenir plus compétent. Elles peuvent s'associer à vos responsabilités professionnelles existantes, pour que la formation puisse former la base des connaissances nécessaires dans le cadre professionnel. Les cours peuvent durer un trimestre ou un an, et devraient tous mener à la fin à l'obtention d'un certificat, tel que l'ECDL ou une NVQ. Elles peuvent avoir lieu la journée ou le soir et les bénévoles et personnes à la recherche d'un emploi peuvent même bénéficier d'une remise sur les frais d'inscriptions.

Formation informelle

Nous acquérons tous des compétences et des connaissances de différentes manières et beaucoup de personnes considèrent avoir acquis leurs connaissances en matière de TIC en autodidactes. Pour certaines, prendre des cours est une méthode nécessaire à l'apprentissage de tâches plus compliquées, mais pour la majorité d'entre nous, nous nous reposons sur un apprentissage informel qui comble nos lacunes lorsque nous avons besoin d'aide.

Aide de votre entourage

Le premier endroit pour obtenir de l'aide est bien souvent la personne assise à côté de vous, les membres de votre équipe, un réseau parmi vos bénévoles, vos amis, votre famille ou vos confrères d'autres organisations. Vous recherchez quelqu'un qui a été dans la même situation auparavant et qui sait comment s'en sortir, ou qui sait qui contacter pour obtenir l'aide requise.

Cela peut s'avérer utile lorsque vous utilisez des logiciels standard, tels qu'un traitement de texte ou une feuille de calcul, qui sont bien connus. Le personnel d'un bureau très occupé aura l'habitude d'entendre des questions telles que

« Comment on sauvegarde ce fichier sur le serveur ? » ou
« Comment faire pour insérer un nouveau tableau ? »

Mais n'oubliez pas qu'il y a des limites au temps que vos collègues, vos amis ou votre famille accepte de vous accorder. Il est donc important de trouver d'autres solutions avant que vous n'atteigniez cette limite. Il est possible que vous ayez besoin d'une formation plus structurée ou d'un soutien individuel d'un formateur expérimenté.

Les questions posées pourraient être organisées sous la forme d'une foire aux questions (FAQ) qui pourrait être incluse aux documents d'accueil du nouveau personnel et elles pourraient être passées en revue tous les six mois environ.

Les réunions d'équipes peuvent aussi être utiles pour passer en revue les problèmes récents, soulever des questions d'ordre général et rechercher des solutions. Vous pouvez sinon organiser des sessions de formation pour chaque équipe, en vue de tacler les problèmes associés à la manière dont les choses sont gérées, ou préciser les responsabilités qui ne sont pas claires.

European Computer Driving Licence (ECDL)

Une possibilité particulièrement populaire en matière de formation informatique est l'ECDL, laquelle est enseignée par une large gamme de fournisseurs, dont certains en ligne. Ils font payer des sommes différentes pour l'enseignement, les documents et les frais d'examen. Les formations qui permettent d'obtenir l'ECDL sont une introduction générale à la vaste variété de concepts et de compétences en matière de TIC, délivrés en sept modules ;

- Concepts de bases sur les technologies de l'information (TI)
- Utiliser l'ordinateur et les fichiers de gestion
- Traitement de texte
- Feuilles de calcul
- Bases de données
- Présentations
- Internet, recherche sur le Web et email

Forums en ligne et listes de diffusion

L'accès aux conseils ad hoc et à l'assistance peut être grandement amélioré par les TIC, notamment grâce aux listes de discussions par emails, aux babillards et autres forums en ligne.

L'email est une manière pratique de demander de l'aide, que ce soit directement à une autre personne ou à un large groupe de personnes qui se sont inscrites à une liste de diffusion ou à toute autre sorte de forum en ligne. Une liste de discussion par email peut avoir pour centre d'intérêt des questions technologiques spécifiques, telles que la vidéo numérique, ou un réseau d'assistance général pour les personnes travaillant toutes dans le même environnement, tel que VCANet, qui relie les personnes travaillant pour des organismes d'infrastructure dans le secteur du bénévolat.

La première étape à l'utilisation d'une liste de discussion par email est de devenir membre et de s'y inscrire. Il existe déjà plusieurs listes, telles que VCANet, dont vous aurez probablement déjà entendu parler par vos collègues ou contacts dans votre domaine. Certaines seront locales, d'autres nationales voire internationales.

La caractéristique essentielle de ce type de forum par email est qu'il s'agit d'une discussion à deux sens ; le concept n'est pas une longue liste d'adresses électroniques sur votre ordinateur à qui vous envoyez un message. Toutes les personnes qui s'inscrivent à cette liste reçoivent un message et tout le monde a ensuite accès aux réponses qui sont publiées. Ainsi, les connaissances sont rapidement diffusées au-delà des personnes engagées dans la conversation. Les autres peuvent contribuer à la discussion.

Certaines listes génèrent un grand nombre de messages, particulièrement celles qui sont peuplées de personnes qui utilisent Internet pour leur travail. Ces personnes seront probablement des usagers habitués à envoyer des emails, capables de générer une centaine de messages par jour dans une liste de discussion.

Heureusement, une liste de discussion comptant des utilisateurs d'ordinateurs au quotidien n'est pas susceptible de recevoir plus de cinq à dix messages par jour. Vous pouvez choisir de lire ou non ces messages et de les consulter sans avoir à participer à la discussion. Vous pouvez aussi vous inscrire à un condensé qui délivre tous les messages depuis une période donnée sous la forme d'un message unique, faisant qu'il est aisé de les consulter tous en une seule fois.

Exemples de listes de diffusion



- Forum Web des associations caritatives**
 Plus de 600 membres, principalement du personnel et des bénévoles impliqués à la construction de sites Web pour les organisations à but non lucratif.
<http://tech.groups.yahoo.com/group/charitywebforum/>
- Circuit Riders du Royaume-Uni**
 Un réseau sur email comptant plus 360 personnes qui offre une assistance en matière de TIC au secteur bénévole et communautaire (consultez le Chapitre 3 pour en savoir plus au sujet des circuit riders). Les discussions sont principalement techniques mais les membres seront aussi heureux de répondre à des questions de base
<http://lists.lasa.org.uk/lists/info/ukriders>

Lien web :



La National Association for Community and Voluntary Action (NAVCA – Association nationale pour les actions communautaires et bénévoles) exploite une liste de discussion par email pour les personnes travaillant dans le secteur bénévole et communautaire et les autres organisations d'infrastructure locales. Elle pose des questions et répond à d'autres sur toute une variété de sujets techniques et juridiques, dont les TIC, et elle peut être utile à toute organisation bénévole et communautaire.
<http://www.navca.org.uk/services/networking/networks/vcanet/>



Livres, guides et magazines

Un livre est un moyen pratique de condenser des informations et des connaissances, il peut être emporté partout et être partagé avec d'autres aisément. Il existe plusieurs livres qui traitent de TIC dont ;

- **Les guides des séries « pour les Nuls », les « Missing Manuals » et séries semblables.**
 - Ces référentiels populaires couvrent des logiciels particuliers et sont une alternative aux manuels publiés par les personnes qui ont produit les logiciels.
 - Vous vous rendez compte que certaines personnes donnent leurs anciennes copies lorsqu'elles mettent leurs logiciels à niveau.
- **Titres spécialisés**
 - Les conseils nationaux pour les services bénévoles, le Directory of Social Change (DSC), London Advice Service Alliance (LASA) et toute autre organisation particulière au secteur publient des titres qui traitent de domaines spécialisés.
 - Un exemple est l'ouvrage de Paul Ticher « *Information Management for Voluntary and Community Organisations* », publié par DSC. Il s'agit d'un guide sur l'emploi des TIC qui vise à répondre aux questions de l'information.
 - Un autre exemple est « *The AccidentalTechie: Supporting, Managing and Maximizing Your Nonprofit's Technology* ». Il couvre une vaste gamme de sujets allant des réseaux à la gestion des emails et à l'établissement d'un budget.
 - Pour de plus amples informations, consultez les sites Web des conseils nationaux pour les services bénévoles et du DSC sur Google, ou dans la bibliothèque de votre bureau local de conseils sur les services bénévoles.
- **Guides de LASA**
 - LASA a produit une série de guides simples mais détaillés qui couvrent toute une variété de sujets sur les TIC ; acheter des TI, les réseaux, Internet, la protection des données, la gestion de projets, Circuit Riders et la sécurité. Certains coûtent 5 £ et d'autres peuvent être téléchargés. Pour de plus amples informations consultez ; <http://www.lasa.org.uk/computanews/guides.shtml>
 - La plupart de ces informations sont disponibles dans l'excellente base de connaissances d'ICT Hub.

Magazines et bulletins

- Il existe plusieurs titres sur l'informatique qui s'adressent particulièrement aux débutants, dont notamment le magazine *ComputerActive* qui en est peut-être l'exemple le plus célèbre. Il offre des revues, outre des infos et des tutoriels sur diverses tâches, sans jamais être trop technique.
- D'autres titres techniques tels que *PCWorld*, *PC News* et *Macworld* sont destinés aux utilisateurs plus compétents techniquement.
- Le bulletin d'ICT Hub et le LASA Computanews contiennent des infos générales sur le secteur à l'égard des TIC. Vous pouvez vous inscrire gratuitement au bulletin d'ICT Hub par l'intermédiaire du site Web d'ICT Hub. *LASA Computanews* coûte 20 £ par an.

Sites Web pratiques

Le Web est un excellent référentiel en matière d'aide et de conseils, notamment en ce qui concerne les TIC. Voici quelques ressources spécifiques au secteur, dont la plupart incluent des liens à des listes de discussion par email, des babillards et autres forums interactifs.

- **Le site Web d'ICT Hub**
 - Le site Web d'ICT Hub offre des liens à la base de connaissances d'ICT Hub et à l'annuaire des fournisseurs. Il fournit par ailleurs des infos et des renseignements sur les activités du Hub et sur ses partenaires ; www.ichthub.org.uk
- **La base de connaissances d'ICT Hub**
 - Il s'agit d'une ressource clé au secteur. Elle inclut des centaines d'articles rédigés spécialement pour le personnel et les bénévoles qui disposent d'aucune ou de peu de connaissances techniques et qui couvrent toute une gamme de questions généralement posées ; www.ichthubknowledgebase.org.uk
- **Techsoup.org**
 - Un site basé aux USA semblable à la base de connaissances d'ICT Hub, lequel couvre une gamme similaire de sujets et se concentre sur le jargon. Des conseils gratuits et des infos pratiques sur les autres ressources en ligne ; www.techsoup.org

- **Google, Ask ou votre moteur de recherche favori**
 - Les bonnes réponses dépendent des bonnes questions. Soyez direct ; « Comment faire des graphiques avec Excel ? » ou bien collez les messages d'erreur pour savoir ce qu'ils signifient.

Quel est le prix d'une formation ?

Formation gratuite

Selon l'endroit où vous vous situez, vous pouvez trouver des ressources gratuites par l'intermédiaire d'organisations de formation locales qui seront éventuellement financées par le tout dernier programme d'établissement de capacités tel que Neighbourhood Renewal ou ChangeUp.

Obtenir l'aide d'amis, de collègues et de contacts est généralement un système à double sens ; si vous demandez de l'aide, vous devrez offrir quelque chose en retour lorsque vos amis en auront besoin.

Très peu de listes de discussion par email ou sites Web communautaires font payer pour leur utilisation et ils sont généralement ouverts à tous.

Payer pour la formation

L'établissement d'un budget pour la formation doit prendre en compte le besoin d'investir dans les personnes aussi bien que dans la technologie.

Vous pouvez avoir pour objectif de dépenser une proportion de votre budget en formation. Un engagement à dépenser environ 3 % de votre revenu démontre la valeur que vous donnez à la formation de votre personnel et de vos bénévoles. Vous pouvez sinon décider d'adopter une approche au besoin, et d'attribuer des fonds selon les besoins spécifiques.

Les coûts pourront grandement varier, selon ce que vous souhaitez apprendre, qui vous enseigne et la flexibilité des cours. Peu de fournisseurs feront payer moins de 20 ou 30 £ par personne pour un jour de formation, particulièrement si cela inclut l'utilisation d'une salle informatique pour faciliter la pratique directement sur un PC.

Le fait de travailler en petits groupes, par exemple avoir au maximum six ou sept personnes dans la classe, reviendra généralement plus cher, même si cela aura pour effet une approche plus personnalisée. Les prix pour une session d'une journée commencent à environ 100 £ par jour, que les formations soient délivrées par un fournisseur privé ou un fournisseur communautaire.

Des cours plus longs, de 12 semaines ou plus, peuvent être disponibles à des prix préférentiels bien qu'ils coûtent généralement plus de 60 £, selon le nombre de séances et la durée.

Les prix des livres, des magazines et d'autres publications peuvent varier. Les livres tels que les guides des séries « pour les Nuls » sont généralement vendus en magasin au prix de 20-25 £, peut-être moins si vous faites des comparaisons entre les détaillants.

4

Politiques et procédures

Accessibilité, les TIC et vous	84
Procédures et politiques de sauvegarde	90
Politique d'utilisation acceptable	93
Politique sur la protection des données	95
Politiques sur la sécurité et la santé	97

Politiques et procédures

N'importe quelle organisation a besoin de règles et de procédures pour l'aider à gérer son quotidien. Cela peut être tant en matière de recrutement, qu'en ce qui concerne l'égalité des chances ou la protection des enfants. Dans de nombreux cas, ces politiques sont exigées des financeurs et autres parties prenantes avant qu'elles n'acceptent de soutenir une organisation.

Ce chapitre vous offre un cadre pour des procédures et des politiques communes, outre des directives pour aider les organisations bénévoles et communautaires à songer à leur propre situation ;

- Accessibilité et TIC
- Procédures et politiques sur les copies de secours
- Politique d'utilisation acceptable
- Politique sur la protection des données
- Politiques sur la sécurité et la santé

Accessibilité, les TIC et vous

Dans ce guide, l'accessibilité se concentre sur l'utilisation des technologies d'assistance et les modifications apportées aux logiciels et équipements pour permettre aux personnes ayant des capacités variées ou souffrant de handicaps à participer, qu'elles fassent parti du personnel, ou qu'elles soient des bénévoles ou des clients.

La loi exige que toutes les organisations doivent penser à la manière dont elles vont donner accès à leurs services et sites aux personnes souffrant de handicaps. Mais l'accessibilité en termes de TIC va bien au-delà des

Faites l'acquisition des guides essentiels

Dans le présent guide les informations se basent sur deux guides produits pour ICT Hub par AbilityNet ;

Easy Free and Quick Accessibility Pack (Ensemble d'informations sur l'accessibilité rapide, aisée et gratuite aux TIC)

Il explique pourquoi l'accessibilité est vitale, il clarifie vos obligations légales et vous démontre qu'il est aisé d'apporter des améliorations simples et pratiques à votre accessibilité. Un CD joint au guide vous aide à mettre en pratique les simples améliorations et contient une pléthore d'études de cas. La plupart des idées de ce livret sont gratuites ou coûtent moins de 100 £.

Web Accessibility Pack for Voluntary and Community Organisations (Ensemble d'informations sur l'accessibilité au Web destinées aux organisations bénévoles et

communautaires)

Ce livret et son CD sont une introduction à l'accessibilité au Web. Ils vous donnent les connaissances nécessaires pour rendre votre site accessible gratuitement ou à moindre coût. Il définit l'accessibilité au Web et les exigences légales, et offre des directives pour les commissaires/gestionnaires de sites, les éditeurs, les concepteurs et développeurs.

Utilisez les liens ci-après pour télécharger une copie de ces guides ;

http://www.abilitynet.org.uk/docs/ict_hub_accessguide.pdf

http://www.abilitynet.org.uk/docs/ict_hub_webguide.pdf

Sinon demandez une copie papier dans la section des publications du site Web d'ICT Hub sur www.icthub.org.uk/publications (sujet aux disponibilités).



exigences légales, c'est en fait une manière de prendre en considération les règles de bonne pratique pour un large éventail d'utilisateurs d'ordinateurs, de sites Web et de leurs technologies associées. Que ce soit votre personnel, les bénévoles ou les clients, les TIC peuvent fonctionner de manière à améliorer la qualité du travail produit par votre organisation et l'étendre à ses accomplissements.

Ce n'est pas un problème standard. Les besoins diffèrent et nécessitent des solutions différentes car toutes les solutions ne s'appliquent à toutes les personnes. Prenez le temps de collaborer avec les gens, de comprendre leurs besoins et essayez plusieurs solutions.

À propos d'AbilityNet

AbilityNet est un partenaire d'ICT Hub et une association caritative. Elle possède plus de 20 années d'expérience dans l'aide à l'adaptation et à l'ajustement des technologies de la communication et de l'information. L'expérience de son personnel et sa compréhension de la technologie à disposition permettent de garantir que les personnes de tout âge, de conditions physiques différentes, celles qui souffrent de handicaps ou qui ont des besoins particuliers peuvent trouver le moyen de s'adapter ou peuvent modifier leurs TIC pour que ces dernières soient plus faciles d'utilisation.

Il présente toujours d'abord les solutions gratuites ou peu onéreuses, et ses conseils sont complètement impartiaux. Les organisations bénévoles et communautaires peuvent profiter d'une énorme ressource de connaissances quels que soient leurs besoins ; la formation du personnel, des conseils et des renseignements, une aide pour la sélection de l'équipement, les services d'accessibilité au Web ou des évaluations individuelles des besoins.

Pourquoi penser à l'accessibilité ?

Tout d'abord, c'est la loi.

La loi relative à la discrimination à l'égard des handicapés fait qu'il est illégal d'opérer une discrimination contre les personnes de moindres capacités. Cela veut dire ;

- Ne pas traiter les personnes handicapées de manière moins favorable pour une raison associée à leur handicap ;
- Ne pas apporter les ajustements nécessaires et raisonnables en vue d'éviter de placer la personne handicapée dans une position désavantageuse par rapport à quelqu'un qui n'a pas de handicap.

Pour votre organisation, c'est logique

Avec environ 8,9 millions de personnes souffrant d'un handicap en Angleterre, répondre aux questions d'accessibilité peut améliorer vos probabilités de recruter du personnel, des bénévoles et des personnes qui vous supportent. De même, vos services peuvent être utilisés par tous.

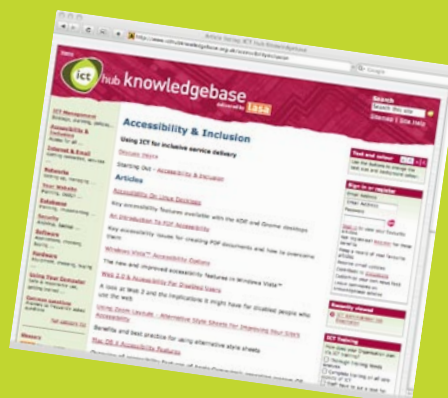
Par exemple, un site Web accessible correspond à un site dans lequel les besoins des utilisateurs ont été au cœur du processus de conception, ce qui signifie que toutes les informations inutiles ont été retirées et que le site est particulièrement fonctionnel et ciblé. Le même principe s'appliquera, où que vous preniez en considération les questions d'accessibilité. Quelques changements simples à vos ordinateurs, tels qu'augmenter la taille de la police de caractère des menus, peuvent s'avérer être bien reçus de tous, rendant l'ordinateur plus convivial et accroissant de ce fait la productivité.

Les financeurs et les partenaires le demandent

La majorité des financeurs s'attendent à ce que les soumissions expliquent en quoi leurs financements profiteront à tous les membres de la communauté. Être conscient des questions d'accessibilité relatives aux TIC permettra de créer par conséquent des propositions beaucoup plus efficaces. Des mises à jour régulières de votre politique d'accessibilité étayent et démontrent un certain engagement envers l'égalité des chances.

Lien web :

Le site Web de la base de connaissances d'ICT Hub contient divers articles qui traitent de l'accessibilité, dont des questions telles que la langue et l'inclusion numérique, qui ne sont pas abordées dans ce guide. Cliquez sur le lien Accessibility and Inclusion (Accessibilité et Inclusion) dans le menu à gauche dans le site www.icthubknowledgebase.org.uk.



Être juste

Les questions d'accessibilité sont au cœur des valeurs du secteur bénévole et communautaire. Les personnes âgées et handicapées sont particulièrement susceptibles d'être marginalisées par le manque d'accès aux ressources des TIC, et c'est l'un des domaines où elles peuvent bénéficier d'une action communautaire et des services bénévoles.

Lien web :

Le site Web d'AbilityNet sur www.abilitynet.org.uk est un point de départ idéal sur toutes les questions relatives aux TIC et à l'accessibilité. Vous pouvez aussi trouver des informations complémentaires sur le site Web d'ICT Hub sur www.icthub.org.uk

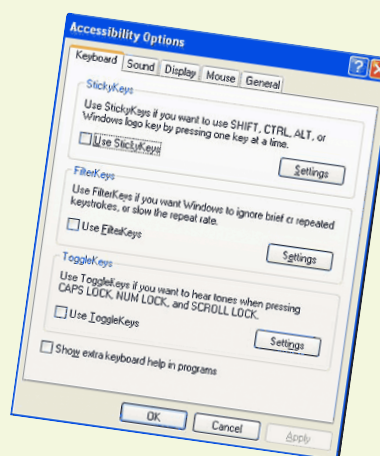


Le fait de procurer une accessibilité aux TIC et de songer à la manière dont les TIC peuvent offrir une accessibilité accrue à votre travail est une preuve de responsabilité sociale.

Les changements nécessaires ne sont pas forcément laborieux ou coûteux, mais ils reflèteront certainement un changement d'attitude qui profitera à tout votre travail.

Options d'accessibilité intégrées

Les utilisateurs de PC auront à disposition plusieurs options d'accessibilité. Allez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Options d'accessibilité** en vue de consulter les choix à disposition. Les utilisateurs de Mac ont des options similaires dans Préférences système.



Dix manières rapides, faciles et gratuites pour améliorer l'accessibilité à vos ordinateurs

Les étapes suivantes sont de simples réglages pouvant être apportés à vos ordinateurs. Ils ne coûteront rien à faire car la majorité fait appel aux options d'accessibilité de Windows ou aux paramètres d'accès universel d'Apple. Le site Web d'AbilityNet et les guides d'accessibilité offrent de plus amples détails sur ces suggestions, outre une pléthore de manières aisées d'améliorer l'accessibilité.

1. Changez les combinaisons de fonds d'écran et la couleur du texte en vue d'améliorer la lisibilité pour les personnes malvoyantes ou celles qui souffrent de difficultés d'apprentissage, ou qui tout simplement sont âgées.
2. Augmentez la taille des caractères sur les menus.
3. Choisissez une police de caractère des menus plus lisible.
4. Utilisez les options d'accessibilité pour régler le clavier et ignorer les touches frappées deux fois, ralentir le rythme des répétitions et ignorer les touches appuyées par erreur.
5. Modifiez les paramètres de la souris pour ralentir le curseur, diminuer la vitesse du double-clic et accroître la taille du pointeur ou adapter la souris aux gauchers.
6. Utilisez le clavier comme souris.
7. Utilisez la souris comme clavier.
8. Installez un logiciel gratuit de lecture de texte tel que www.readplease.com
9. Utilisez un logiciel gratuit d'agrandissement et de lecture de l'écran.
10. Installez un logiciel gratuit de prédiction des mots, semblable au logiciel présent sur les téléphones mobiles.

Lien web :

My Web My Way (Mon Web sur mesure), un guide gratuit d'Abilitynet créé pour la BBC. Il fournit des conseils et des renseignements sur la manière d'adapter votre PC, Mac et ordinateur doté de Linux à vos besoins.

www.bbc.co.uk/accessibility/



Adaptations de logiciels et d'équipement communes pour une accessibilité accrue

Un équipement spécial peut être le meilleur moyen d'adapter un ordinateur aux besoins d'utilisateurs différents. Cependant, toutes les adaptations ne sont pas appropriées à tous les utilisateurs souffrant d'un handicap, donc commencez toujours par passer en revue les besoins de chaque individu. N'oubliez pas qu'ils peuvent avoir leurs propres connaissances et expériences et avoir une solution favorite à leurs besoins.

1. Logiciel de reconnaissance optique des caractères et numériseur

Les numériseurs prennent une photo d'une page de texte que le logiciel de reconnaissance optique des caractères (ROC) transformera ensuite en texte. Puis, celui-ci peut être lu par un lecteur de texte. Des logiciels ROC de raisonnablement bonne qualité peuvent même être vendus avec un numériseur pour un prix préférentiel ;

2. Autocollants sur clavier

Le fait d'ajouter des autocollants à haute visibilité à un clavier est une manière efficace et peu onéreuse de faciliter l'utilisation d'un clavier aux malvoyants.

3. Claviers compacts

Les petits claviers sont plus pratiques pour les utilisateurs de fauteuils roulants et sont bien souvent mieux adaptés aux personnes n'ayant qu'une main. Le clavier est bâti dans l'ensemble principal des touches ce qui fait qu'il est plus étroit que l'option standard. Le clavier compact Cherry coûte environ 45 £ et est très solide.

4. Les souris

Une souris standard considère un monde où tout le monde a des mains de même taille, mais il est possible d'avoir des souris plus petites ou plus grosses, de choisir le nombre de boutons et de décider de leur programmation. Sinon vous pouvez brancher deux souris sur l'ordinateur, de manière à ce que l'une soit pour les gauchers. Les coûts varient énormément, de 10 jusqu'à plusieurs centaines de £ pour des pointeurs hautement spécialisés.

5. Une boule de commande

Les boules de commande sont une sorte de souris à l'envers, et sont particulièrement appropriées aux personnes qui ont du mal à contrôler les mouvements de la souris. Le déplacement de la boule fait bouger

le curseur, alors que la base est immobile. Les boutons sont situés autour de la boule et ils peuvent être définis pour des fonctions de clic standard ou pour déclencher des actions spécifiques telles que l'ouverture d'une application particulière. Les boules de commande coûtent plus chères qu'une souris mais peuvent changer la vie des gens.

6. Haut-parleurs ou casques d'écoute

Les casques avec microphone sont utiles avec les logiciels de reconnaissance vocale. Un casque décent peut désormais ne coûter que 10 £.

7. Les lecteurs de texte

Un logiciel qui lit ce qui est affiché à l'écran, dont les options permettent d'utiliser les menus. Bien qu'il existe des lecteurs de texte gratuits, il est souvent préférable d'acheter un logiciel aux fonctions spécifiques, telles que par exemple être capable de travailler dans une application particulière. La majorité offrira une version gratuite à essayer avant d'acheter.

8. Les logiciels de reconnaissance vocale

Les logiciels de reconnaissance vocale tels que Dragon Naturally Speaking sont maintenant couramment utilisés et améliorent l'utilisation des ordinateurs par des personnes ayant des besoins variés, allant de problèmes physiques, à la dyslexie ou des troubles de la vue. Bien qu'il puisse être trouvé gratuitement, payer pour un logiciel de reconnaissance vocal signifiera qu'il contiendra des fonctionnalités supplémentaires telles que la capacité à lire des menus.

Il faut savoir que le logiciel de reconnaissance vocale doit tout d'abord apprendre à connaître la voix et à reconnaître les commandes. Il n'est donc pas raisonnable de s'attendre à ce que quelqu'un s'assesse au bureau et utilise l'ordinateur sans avoir reçu de formation préalable.

9. Wordbar

Wordbar permet d'accélérer la saisie par la présentation de choix de mots et de phrases dans une barre d'outils en bas de l'écran. Cette méthode s'inspire de thèmes et de sujets et permet à l'utilisateur de sélectionner des mots à insérer dans un document sans avoir à saisir l'intégralité du mot.

Rendez votre site Web accessible aux personnes malvoyantes

Le Web a mis à disposition des personnes souffrant de problèmes de vue sérieux une pléthore d'informations. À l'aide de la technologie de la parole synthétisée et de la page Braille, même les personnes aveugles peuvent se servir d'Internet. Cependant des sites Web conçus de manière inappropriée peuvent rendre la lecture du site impossible. Les concepteurs de sites Web doivent rendre leurs sites accessibles.

Pour convenir à chacun, les sites Web doivent permettre aux personnes d'ajuster le texte et les couleurs pour convenir à leurs besoins. La majorité des personnes souffrant de problèmes de vue ont une vision utile et peuvent lire des textes en ligne exactement comme les personnes à la vue impeccable ; c'est-à-dire avec leurs yeux. Il est possible que certains aient besoin de texte plus large, d'autres ne peuvent lire que des petites lettres. Beaucoup nécessitent un coloris contrasté pour rendre le texte lisible, tandis que d'autres ne peuvent lire que du jaune sur fond noir.

En contraste, les personnes avec très peu ou aucune vision, lisent les pages à l'aide d'outils d'accessibilité. Les logiciels de parole synthétisée lisent le contenu des pages Web à voix haute à travers un haut-parleur, tandis que le logiciel Braille affiche sur un écran spécial de manière à ce que le site puisse être lu au toucher.

Les personnes qui ont des problèmes de vue rencontrent de nombreux problèmes avec les sites Web inaccessibles. Toutefois celles qui souffrent de problèmes de mobilité, d'audition ou de handicaps d'apprentissage ou cognitifs peuvent aussi avoir des problèmes. Les concepteurs de sites Web et leurs clients doivent penser à ces questions lors de la construction d'un site.

Il existe des normes internationales en matière d'accessibilité, dont la plupart sont à disposition dans des services en ligne. Mais le meilleur moyen est toujours de demander à des personnes de tester le site durant son stade de conception afin de vérifier qu'il est bien adapté à tout un éventail de besoins.

Vérfications gratuites de sites



AbilityNet offre un service de vérification des sites qui prend en compte les problèmes d'accessibilité. Appelez la ligne d'assistance d'ICT Hub au 0800 652 4737, ou Abilitynet directement au 01926 312847 (accessible par minicom).

Vous pouvez explorer les options auprès d'AbilityNet avant de décider. Vous pouvez contacter l'équipe de conseillers au 0800 269545 qui sera en mesure de vous faire des suggestions ou de vous recommander des sources de solutions appropriées à votre situation. AbilityNet peut aussi vous aider si vous avez besoin d'une solution plus complexe telle que paramétrer un système entier avec une assistance technique et formation.



Procédures et politiques de sauvegarde

La sauvegarde doit répondre de manière appropriée à votre façon de travailler. Idéalement, vous devez rechercher un système qui, en cas de cambriolage ou d'incendie de votre bureau, vous permettra d'emporter les données copiées hors site pour stockage de secours, .

Comment effectuer une sauvegarde ?

Vous pouvez copier les nouveaux fichiers sur une disquette à la fin de chaque journée et l'emporter chez vous, et ce, même si les disquettes ne sont pas reconnues comme étant fiables et qu'elles peuvent se casser, ce qui signifie que vous pourriez avoir besoin d'une sauvegarde de secours de votre sauvegarde de secours.

Si vous disposez d'un graveur de CD, vous pourriez copier vos fichiers sur un CD, ou mieux encore, utiliser un CD réinscriptible pouvant être utilisé plusieurs fois pour garder les dépenses au minimum.

Si vous n'avez pas de lecteur de CD, envisagez l'achat d'une clé USB. Elles sont proposées en différentes tailles de stockage et sont semblables à une disquette fiable. Une carte mémoire Flash de 2 Go se trouve à partir de 11 £ seulement et constitue une excellente manière de stocker des copies de plusieurs dossiers et documents.

Si vous avez la chance d'exercer dans une organisation qui travaille en réseau et qui a un administrateur de réseau, vous observerez probablement que les sauvegardes sont effectuées pour vous. Cela vaut donc la peine de demander à être éclairé sur votre rôle à ce sujet.

Vous pouvez également songer à utiliser un service de sauvegarde en ligne, lequel emploie votre connexion à bande large pour envoyer automatiquement des informations précieuses sur un autre site sur le net. C'est toutefois une option relativement onéreuse et probablement utilisée plus largement par les grandes organisations aux budgets plus importants. À l'avenir cependant, cette méthode est susceptible d'être le mode de prédilection de protéger des informations.

Que sauvegarder ?

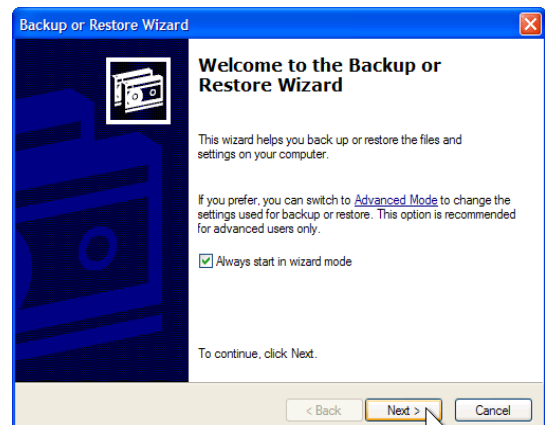
Effectuer une copie de secours de tout ce qui est présent sur votre ordinateur veut dire que si votre ordinateur venait à planter, vous pouvez utiliser votre dernière sauvegarde et réinstaller le système d'exploitation, vos applications et les préférences de chaque utilisateur, les mots de passe, les paramètres individuels ainsi que les documents dans les dossiers.

Quel secours est intégré ?

Windows XP dispose d'un utilitaire de secours pouvant être utilisé de diverses manières en vue de sauvegarder les informations sur le disque vers divers endroits. Utilisez le menu **Démarrer > Tous les programmes > Accessoires > Outils du système > Sauvegarde**.

Les outils de sauvegarde ne sont pas intégrés dans un Mac. Vous devez soit payer environ 50 £ pour obtenir un compte Mac avec le logiciel officiel de copies de secours d'Apple ou utiliser l'un des programmes de sauvegarde proposés contre 20 £ de paiement. Essayez www.download.com pour les options actuelles. La sauvegarde de secours est intégrée à la nouvelle version de Mac OS X qui devait sortir en 2007.

Il existe plusieurs outils de sauvegarde Open Source à disposition et la version de Linux que vous exploitez, telle qu'Ubuntu vous informera de vos options à ce sujet.



Sinon, vous pourriez sauvegarder uniquement les fichiers que vous avez créés, tels que les enregistrements de votre base de données, des fichiers de feuilles de calcul et de traitement de texte, ou vos courriers électroniques. Cela peut permettre d'économiser du temps lors de la sauvegarde de secours mais peut poser problème si vous avez besoin de réinstaller entièrement votre système d'exploitation ainsi que les applications à partir des CD dans lesquelles ils sont fournis.


Quand effectuer des sauvegardes ?

Plusieurs facteurs influenceront la fréquence à laquelle vous souhaitez effectuer une sauvegarde de secours ;

- Le type de sauvegarde utilisé ; copier vos fichiers sur un nouveau CD chaque jour demandera trop de temps et ne sera pas pratique, mais effectuer une sauvegarde sur un réseau peut être suffisamment rapide pour être exécuté chaque soir.
- La quantité d'informations à sauvegarder ; une ou deux personnes qui produisent des lettres et mettent à jour des feuilles de calcul peuvent se permettre d'effectuer des sauvegardes de secours chaque semaine. Une équipe de 30 personnes produira probablement assez de nouvelles informations chaque jour pour qu'une sauvegarde quotidienne vaille la peine.
- L'utilisation d'un service automatisé ; tous les logiciels de sauvegarde devraient vous laisser automatiser le processus de sauvegarde de secours, pour que vous décidiez du moment de la sauvegarde, de son contenu et de sa destination. L'administration est ainsi réduite et vous pouvez donc la faire plus souvent.
- Coûts ; si vous décidez de payer pour bénéficier de services de sauvegarde informatique, vous devrez généralement payer selon la quantité de données à sauvegarder, ou selon la fréquence.
- Vous pouvez exécuter une sauvegarde complète du système moins fréquemment que lors d'une sauvegarde des documents sur lesquels vous travaillez. Par exemple, le personnel peut copier les fichiers sur lesquels il travaille actuellement sur une clé USB à la fin de chaque journée et l'emporter chez lui.

À qui incombe la responsabilité des sauvegardes ?

Quiconque est responsable de la politique de sauvegarde doit communiquer avec le reste de l'équipe et veiller à ce que chacun connaisse ses responsabilités et les procédures à suivre en vue de prévenir des problèmes quelconques. Cette personne aura idéalement des compétences en matière de TIC pour assister les utilisateurs au cas par cas lorsqu'ils rencontrent des problèmes ; cela est certainement utile lorsque vous avez besoin d'une réponse rapide. Dans les plus grandes organisations, la personne peut être quelqu'un de l'équipe d'assistance des TIC en interne ou une société externe qui offre une assistance pour les TIC. Les petites organisations peuvent se reposer sur un « technicien par accident » ou sur un bénévole, faisant qu'il est encore plus important que la politique de sauvegarde soit discutée au niveau de la direction et qu'une aide soit trouvée afin d'implémenter la solution la mieux appropriée.



On n'insistera jamais assez sur l'importance que revêt une sauvegarde de secours appropriée. C'est malheureusement quelque chose qui devient clair uniquement lorsque le désastre a frappé. Les ordinateurs peuvent se casser aisément, ou vous pouvez perdre des informations en supprimant des fichiers par erreur. Effectuer une sauvegarde de secours est ce que vous pouvez faire de mieux pour vous protéger et c'est aussi le moyen de vous remettre au travail le plus rapidement possible après un problème. Quelle que soit la solution que vous choisirez, veillez à avoir quelque chose en place et surtout, utilisez-le !

Protégez vos sauvegardes



Après avoir sauvegardé vos informations et fichiers personnels importants, veillez à ce que cette copie soit conservée de manière sûre ;

- Faites plusieurs copies et gardez toutes les sauvegardes à distance de l'ordinateur, de préférence hors site. Si vous disposez d'un coffre-fort pour protéger les documents de valeur, envisagez d'y stocker également les CD ou DVD de secours. Mais notez qu'un coffre-fort résistant au feu pour les papiers ne protégera pas un CD ou une clé USB car ils fondront.
- Supprimez les anciens fichiers et utilisez un logiciel de compression pour réduire l'espace occupé et être organisé.
- Protégez vos fichiers de sauvegarde avec un mot de passe, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une sauvegarde d'informations à caractère sensible ou personnelles. Prenez note de votre mot de passe et placez-le dans un endroit sûr (tel qu'un coffre-fort avec vos autres documents personnels).
- Veillez à ce que chaque logiciel acheté sur CD avec son numéro de licence soit dans un endroit sûr et facile d'accès. Si votre lecteur de disque dur venait à avoir une défaillance, vous aurez besoin des disques pour réinstaller les logiciels.

Récupération de fichiers

Il arrive souvent que des fichiers ou d'autres informations soient effacés par erreur et que nous nous en rendions compte uniquement lorsque nous en avons besoin. Que vous disposiez ou non d'une politique de sauvegarde, vous pouvez toujours utiliser un programme de récupération de fichiers. Certains sont gratuits, d'autres non. Certains doivent être installés avant la survenue du problème, tandis que d'autres peuvent être utilisés après. Il existe par exemple r-undelete et Winundelete. Consultez www.download.com pour d'autres exemples semblables à bas prix.

Il est important d'agir rapidement lors de la récupération de fichiers, et pour garantir de meilleurs résultats, il vaut encore mieux obtenir immédiatement l'aide d'experts. Si

vous continuez d'utiliser l'ordinateur, il peut écraser les informations et il sera alors impossible de les récupérer. Donc, dès que le problème est détecté, arrêtez de travailler et demandez immédiatement de l'aide.

Moins commune mais tout aussi désastreuse est une panne du disque dur. Un bruit bizarre en provenance de l'ordinateur signale souvent la mort d'un disque, auquel cas il devient impossible d'accéder aux informations qu'il contient.

Selon le problème, un service spécialisé peut espérer récupérer les données d'un disque mort dans 80 à 90 % pour des cas, mais il s'agit d'un service spécialisé et vous devez généralement payer selon la quantité de données récupérées (cela peut aller jusqu'à des centaines de £ pour un disque dur assez large). Demandez l'aide d'un informaticien local ; les bons services de récupération de fichiers sont généralement bien connus.

La récupération de fichiers et payer pour une récupération à grande échelle sont un moindre problème si vous disposez d'une politique de sauvegarde informatique décente.

Base de connaissances d'ICT Hub



La base de connaissances d'ICT Hub contient divers articles qui traitent de la sauvegarde et de la récupération de fichier, outre d'autres liens vers d'autres ressources en ligne. Consultez ; www.icthubknowledgebase.org.uk/disasterpreparationrecovery

Testez vos sauvegardes



Il ne s'agit pas de supposer que les sauvegardes fonctionnent bien. Effectuez de temps à autre un essai pour veiller à ce que vous puissiez récupérer votre travail. Il est possible que vous ayez ajouté de nouveaux dossiers qui ne sont pas pris en compte par la routine de sauvegarde ou il est possible que vous vous reposiez sur un fichier qui a été corrompu lors du processus de sauvegarde. Il est bien de faire des contrôles tous les mois et d'effectuer des tests au moins chaque trimestre, même pour les utilisateurs de petits réseaux.

Politique d'utilisation acceptable

Une politique d'utilisation acceptable (PUA) décrit les droits et les responsabilités de toutes les personnes qui utilisent les ressources, telles que les ordinateurs, Internet, les caméras vidéo etc. Elle explique les procédures à suivre et clarifie ce qui est considéré acceptable lors de leur utilisation.

Vous pouvez demander au personnel, aux bénévoles, aux clients, aux administrateurs et aux partenaires de signer votre PUA avant qu'ils ne soient autorisés à utiliser votre équipement. Celle-ci doit faire partie de vos documents d'accueil du nouveau personnel et doit être disponible sur demande. Si vous offrez un accès au public, elle doit être produite sur papier et affichée à des endroits où elles seront inmanquablement vues.

Ce qui est couvert sera dicté par la nature de votre équipement, les gens qui l'utilise et votre opinion de ce qui est acceptable. Voici quelques exemples ;

Présentation

À qui s'applique la PUA, que couvre-t-elle, comment est-elle communiquée aux utilisateurs ?

Procédures disciplinaires

Que se passera-t-il si une politique n'est pas suivie, dans quelle mesure correspondra-t-elle aux autres procédures disciplinaires ?

Utilisation générale des ordinateurs

Les questions de santé et de sécurité, les questions relatives à la bonne garde des équipements, à la sécurité, à la nourriture et les boissons près des PC, l'attitude envers l'utilisation à des fins personnelles, l'installation de logiciels, la copie de logiciels, les rapports sur les défaillances, les délais de réponse attendus.

Gestion de fichiers

Comment stocker des documents sur les lecteurs locaux et les serveurs, une bonne garde du matériel, les limites sur les données stockées, les questions de sécurité, qui a le droit d'accéder à quoi, pendant combien de temps les documents doivent être conservés.

L'utilisation des emails

Quels logiciels utiliser, l'usage professionnel attendu, les styles internes (par ex. html ou texte), le contrôle par l'organisation, les attentes en matière de conventions relatives aux messages électroniques. L'usage personnel acceptable, le cas échéant, l'utilisation des adresses électroniques personnelles, envoyer et recevoir des pièces jointes, l'utilisation antisociale et inacceptable (par ex. faire suivre des chaînes de lettres, des blagues, liens vers des sites, courriers indésirables, des animations, des avertissements de canulars informatiques, etc.

Comment éviter les courriers indésirables, les avis d'absence du bureau, archiver les messages, les adhésions à des listes de diffusion/discussion.

Fichiers de signature

Le format et le contenu, par ex. le nom, le poste occupé, l'organisation, l'adresse Web et email, les numéros d'association.

Web et autre utilisation en ligne

Quel personnel a accès au Web, utilisation relative au poste attendue, utilisation de logiciels ou de services de filtrage des sites, télécharger des fichiers, les larges fichiers, lecture audio en transit, utilisation personnelle acceptable, le cas échéant.

Documents offensants

Définissez autant que possible les attentes de l'organisation, référez-vous aux autres politiques, telles que l'égalité des chances et les procédures disciplinaires, clarifiez le processus et qui décide de ce qui est offensif.

Messagerie/clavardage

L'utilisation de programmes de clavardage (ou chat) tels que MSN au sein de l'organisation, l'utilisation personnelle acceptable, le cas échéant.

Procédures d'achat

Procédures d'approbation des budgets, les sources établies, les devis requis.

Achat en ligne

L'utilisation actuelle de l'achat en ligne, les précautions prises lors d'un achat en ligne, la procédure pour utiliser des comptes ou des cartes de crédit.

Sécurité

Sécurité physique du bâtiment, ce qui est inclus à l'inventaire, comment faire état de changements et marquage de l'équipement, ce qui est ou non couvert par les politiques d'assurance.

Protection des données

Les exigences applicables à l'organisation conformément à la loi de 1998 relative à la protection des données (voir la section du Chapitre 4 concernant la politique de protection des données).

Mots de passe

Liste de connexions nécessaires pour l'exécution, les procédures de connexion ou de déconnexion aux systèmes, des conseils sur la manière de créer des mots de passe sûrs (voir l'encadré).

Sauvegardes

Qui, quand, comment et les responsabilités des utilisateurs de systèmes. Les plans et exigences pour une récupération en cas de sinistre.

Antivirus

Quels logiciels sont utilisés et les procédures de mises à jour, comment éviter les virus et que faire si vous pensez en avoir un.

Votre réseau

Qui est responsable de quoi (par ex. données à sauvegarder, l'administration du serveur, passage en revue des utilisateurs, suivi des licences, dépannage, vérification de l'équipement etc.)

Gestion de fichiers

Où les utilisateurs stockent les documents (par ex. sur un serveur de fichiers ou sur l'ordinateur local dans Mes documents).

Formation

Détails de l'accueil du nouveau personnel, par ex. introduction aux systèmes, gestion de fichiers, logiciels spécialisés, PUA, l'identification des besoins en formation, lien aux autres procédures telles que la supervision et les évaluations, quelle formation peut être raisonnablement attendue.

Comment créer un mot de passe sûr



- Les meilleurs mots de passe sont ceux qui contiennent au moins huit caractères, avec une combinaison de majuscules et des minuscules, au moins deux chiffres et, si possible un caractère spécial tel que \$ ou * (bien que tous les sites ne les acceptent pas).
- N'utilisez pas les noms de membres de votre famille ou des mots complets.
- N'utilisez pas les mêmes mots de passe à des fins différentes.
- Vous pouvez choisir un mot simple et utiliser des chiffres pour remplacer des lettres particulières ainsi Banane peut devenir B4n4n3, ou Ba6a6a. Vous pouvez ajouter quelques caractères pour arriver à huit caractères ; %Ba6a6a%.
- Vous pouvez créer des séquences sur votre clavier telles que ; Cft6&8ik<.
- Vous pouvez créer des mots de passe à partir d'une phrase ;
 - « J'ai du mal à me rappeler de mon mot de passe » devient JDMAMRDMMDP.
 - Utilisez un nombre dont vous vous rappellerez pour mettre un mot en sandwich. Si votre anniversaire est le 27, alors un mot de passe peut être 2BANANE7.
 - Transformez les lettres du milieu en minuscules ; 2BAnaNE7.
 - Ajoutez une étoile à la fin pour vous porter bonheur ; 2BAnaNE7*.
- N'ayez pas peur d'écrire les mots de passe mais veillez à ce qu'ils soient conservés de manière sûre et non collés sur l'écran de votre ordinateur.
- Le mieux est d'écrire un indice, et non le mot de passe lui-même, comme par exemple : « Quel est mon mot de passe anniversaire porte-bonheur ? ».
- Votre navigateur Web ou un système d'exploitation peuvent se rappeler des mots de passe pour vous, mais n'utilisez pas cette option si d'autres peuvent aisément se connecter à votre ordinateur ou si vous le partagez avec d'autres.
- Faites preuve d'inspiration par une recherche de mots de passe dans un moteur de recherche sous « meilleures astuces de mots de passe ».

Politique sur la protection des données

Il est primordial d'avoir une politique de protection des données car elle prouve que vous ;

- Vous conformez à la loi ;
- Suivez des règles de bonne pratique ;
- Protégez vos clients, le personnel et les autres individus ;
- Protégez l'organisation.

La loi de 1998 sur la protection des données est un élément de législation clé qui définit comment les données doivent être stockées et utilisées. Lorsque les organisations se rendent compte de leurs responsabilités, elles demandent souvent s'il existe une norme ou une politique modèle qu'elles peuvent adopter. Mais malheureusement il n'y en a aucune.

Il ne s'agit pas à ce propos de suivre un ensemble défini de règles, semblables pour tout le monde. Il s'agit plutôt de se conformer à des principes généraux. Votre politique de protection des données doit couvrir les décisions prises par votre organisation pour se conformer à la loi de 1998 et elle doit identifier les responsabilités individuelles.

Il est essentiel que le processus de préparation d'une politique soit géré et détenu au niveau hiérarchique supérieur car ce n'est pas une question qui concerne les TIC mais plutôt une considération juridique qui reflète la culture et les pratiques de toute l'organisation. C'est également une règle de bonne pratique qui doit être approuvée par les administrateurs car ils ont des responsabilités légales.

Contrôleur des données

Le contrôleur des données est l'entité légale qui a pour responsabilité de se conformer à la loi de protection sur les données. Ce sera bien souvent l'organisation et non un membre du personnel ou un bénévole en particulier. Des organisations distinctes (par exemple une œuvre de bienfaisance et sa société de commerce) sont des contrôleurs de données distincts. Lorsque des organisations collaborent étroitement, il peut parfois être difficile d'identifier le contrôleur de données. En cas de doute, vous pouvez consulter l'Information Commissioner's Office (équivalent de la Cnil française) sur www.ico.gov.uk

Notification

Une fois votre contrôleur de données identifié, vous devez chercher à savoir si votre organisation est exempte d'une notification. Le site de l'Information Commissioner's Office contient des informations à ce sujet, sinon vous pouvez les contacter pour de l'aide. Toutes les personnes couvertes par cette loi doivent payer un honoraire chaque année (actuellement 35 £) et remplir un formulaire de notification à l'attention de l'Information Commissioner's Office qui concerne ;


- Les fins de la détention des données personnelles (à partir d'une liste standard) ;
- Les types des sujets des données concernés ;
- Les types d'informations conservées ;
- Les types de divulgations effectuées ;
- Les transferts à l'étranger.

La saisie de notification doit être passée en revue chaque année en vue de refléter tout changement significatif.

Accès des sujets

Les personnes ont le droit de savoir quelles informations sont détenues à leur sujet. En réponse à une demande valide (avec honoraire si besoin), le contrôleur de données doit fournir une copie de toutes les informations personnelles concernant le sujet des données qui sont conservées au moment où la demande a été effectuée.

Le contrôleur des données peut négocier avec le sujet des données en vue de fournir une plage de données plus limitée ou peut choisir d'en fournir plus. Certaines données peuvent être cachées, dont les documents tiers, notamment en cas de devoir de confidentialité envers le tiers, auquel cas le tiers signifie que soit les données concernent quelqu'un d'autre, soit que cette autre personne en est la source.



La protection des données est importante non pas parce qu'elle vise à protéger des données, mais parce qu'elle cherche à protéger les personnes. En effet, ces dernières pourraient subir des préjudices si leurs données étaient mal utilisées ou si elles tombaient entre de mauvaises mains, ou bien si des données inexactes ou insuffisantes étaient utilisées pour prendre des décisions qui les affecteraient.

Tableau 3 ; questions à prendre en considération dans le cadre d'une politique de protection des données

Sujet	Questions à prendre en considération
Confidentialité	Limites à la confidentialité, communication aux sujets des données, communication avec le personnel et autorisation de divulgation
Sécurité	Définir des niveaux de sécurité, des mesures de sécurité, les risques spécifiques, la sécurité personnelle
Marketing direct et campagnes de financement	Procédures d'exclusion, partage de listes, contact électronique
Stockage et enregistrement des données	Exactitude des données et politiques de mises à jour, questions de stockage, périodes de rétention, archivage
Accès du sujet	Responsabilité pour garantir que les demandes d'accès du sujet sont traitées dans la limite de durée légale de 40 jours, procédure pour effectuer les demandes, mesures pour vérifier l'identité, politique d'honoraires, procédure pour octroyer l'accès
Transparence	Objectif du traitement des données, types de divulgation probables, comment exercer ses droits
Consentement	Formulaires de consentement, opportunités d'exclusion, retrait du consentement
Acceptation des responsabilités, formation du personnel	Correspond aux politiques relatives, présentation, formation continue, procédure pour le personnel qui accepte la politique
Révision de la politique	Responsabilité d'une révision de la politique, procédure, durée
AVERTISSEMENT	Ceci est une version éditée d'une excellente ébauche de politique. Consultez www.ictHubknowledgebase.org.uk/legalissues pour trouver la version complète de l'article ; « Data Protection Policies » (Politiques de protection des données).

Adaptation d'un article de PaulTicher pour la base de connaissances d'ICT Hub. L'intégralité du texte peut être trouvée sur ; www.ictHubknowledgebase.org.uk.

Politiques sur la sécurité et la santé

L'équipement informatique peut être utilisé de manières qui peuvent poser un risque à la sécurité et à la santé du personnel, des bénévoles et d'autres utilisateurs. La loi exige que vous cherchiez à minimiser les risques portés à la santé et à la sécurité des personnes suite à l'utilisation de matériel informatique. Votre politique en matière de sécurité et de santé doit par conséquent contenir des directives en vue d'éviter les problèmes potentiels. Le nombre d'ordinateurs utilisés au travail a rapidement augmenté durant ces dernières années et il est désormais normal pour la majorité du personnel des organisations bénévoles et communautaires d'être exposé à l'utilisation d'ordinateurs. La loi relative à la santé et à la sécurité au travail définit les normes légales relatives à l'équipement informatique et demande aux employeurs de prendre des mesures pour minimiser les risques pour tous les travailleurs. Certains d'entre eux ont d'ailleurs bénéficiés de compensations substantielles pour des blessures causées par l'utilisation d'ordinateurs, particulièrement lorsque l'employeur aurait pu prévoir le risque alors qu'il n'a pas pris les précautions préventives nécessaires.

Quels sont les risques pour la santé ?

Par l'augmentation de l'utilisation d'ordinateurs, plusieurs problèmes de santé et de sécurité associés à la vision et aux douleurs corporelles sont apparus. La majorité des problèmes liés à l'utilisation d'un ordinateur peuvent être complètement évités et un grand nombre sont temporaires, et ils peuvent être résolus par l'adoption d'une action corrective simple.

Les principaux risques associés à l'utilisation d'ordinateurs incluent des problèmes musculosquelettiques, outre des problèmes de vue. Cela peut aller des douleurs générales à des problèmes plus graves et incluent des microtraumatismes répétés (ou RSI), une paraténionite, des douleurs dans le cou et le dos, des maux de tête et maladies bénignes associées, ainsi que le syndrome du tunnel carpien qui est de loin le plus important car il peut rapidement mener à une incapacité permanente.

Les symptômes associés à la vision incluent une fatigue visuelle, une vision trouble ou double, des yeux qui coulent ou piquent, des maux de tête et des changements fréquents de lunettes de vue. Ils sont généralement le résultat d'une fatigue visuelle, de la réflexion de sources lumineuses trop fortes dans l'écran ou d'un mauvais contraste de l'écran. Il n'est pas prouvé que le travail sur informatique engendre un dommage permanent de la vue, mais des inconforts temporaires réduisent la productivité et le plaisir de travailler.

Réduire les risques de sécurité et de santé



- **Comprendre la loi**
 - Veillez à ce qu'une personne de votre organisation possède un récapitulatif sur la santé et la sécurité qui couvre tous les domaines et non seulement les ordinateurs.
- **Soyez conscient des risques pour la santé**
 - Le gouvernement reconnaît officiellement certains des risques, même s'il subsiste quelques zones d'ombre sur lesquelles vous devrez décider par vous-même.
- **Évaluez les risques, utilisez les procédures définies par la loi**
 - Soyez systématique et recherchez de l'aide au besoin.
 - Effectuer un audit de sécurité et de santé par une organisation compétente au besoin.
- **Prenez des mesures pour minimiser les risques**
 - Cela peut impliquer des précautions très simples.
- **Formez tous les utilisateurs pour reconnaître les risques**
 - Si les personnes ne sont pas conscientes des dangers, elles ne peuvent pas prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé.
- **Traitez sérieusement les opinions des utilisateurs**
 - Si quelqu'un a l'impression que quelque chose ne va pas, c'est bien souvent le cas.

Précautions simples

Plusieurs précautions relativement simples peuvent être prises par les utilisateurs d'ordinateurs pour éviter les problèmes ;

- Faites des pauses régulières, quelques minutes au moins une fois toutes les heures
- Changez de tâches.
- Étirez-vous régulièrement pour détendre votre corps.
- Employez des équipements tels que des marchepieds, des repose-poignets et des porte-documents si nécessaire.
- Gardez votre souris et votre clavier au même niveau.
- Évitez de tenir la souris trop fermement, prenez-la délicatement sans crispation.

- Familiarisez-vous avec les raccourcis du clavier pour les applications que vous utilisez régulièrement en vue d'éviter de trop utiliser la souris.

L'utilisation prolongée d'ordinateurs portables peut poser des problèmes particuliers à cause des écrans plus petits, des claviers ou des blocs à effleurement. Si vous utilisez principalement un ordinateur portable, nous vous conseillons d'utiliser un socle de synchronisation, ou un écran plus large avec un clavier et une souris distincts.

Aide complémentaire

Cet article est une version éditée d'une excellente ressource à disposition sur la base de connaissances d'ICT Hub sur ; www.icthubknowledgebase.org.uk.

Organiser votre poste de travail



Il est essentiel d'avoir son poste de travail bien organisé. Votre poste de travail comprend un écran, une souris, un clavier, une chaise, un bureau et le cas échéant, un marchepied (pour vous permettre de poser vos pieds à plat s'ils ne touchent autrement pas le sol), un repose-poignet et un porte-document.

- **Les écrans doivent pouvoir ;**
Tourner, s'incliner et être montés ou baissés. Sinon, utilisez un support réglable, des livres ou des blocs pour régler la hauteur ; soyez positionné de manière à ce que la ligne supérieure de l'écran ne soit pas plus haute que vos yeux et pas au dessous de 20° sous l'horizon de vos yeux ou de votre champ de vision ; soyez au même niveau et à côté du porte-document si vous en utilisez-un ; ayez une distance comprise entre 50 et 60 cm.
- **Les claviers doivent ;**
Être détachables et réglables, avec des pattes pour ajuster l'angle ; vos bras doivent être parallèles au sol sans avoir besoin de lever vos coudes et vos poignets doivent être dans l'alignement de vos avant-bras ; disposez de suffisamment de place pour poser vos poignets ou utilisez un repose-poignet molletonné amovible ; veillez à être placé

directement face à l'écran et à la même hauteur que la souris, la boule de commande ou le bloc à effleurement.

- **Les chaises doivent ;**
Supporter votre dos et avoir un dossier réglable verticalement qui peut revenir à sa position initiale ou s'incliner pour supporter vos lombaires ; la hauteur doit pouvoir être ajustée depuis la position assise ; veillez à régler la chaise pour que le pli de votre genou soit légèrement plus haut que le rebord du siège (utilisez si nécessaire un marchepied) ; le mieux est d'avoir une chaise à piètement 5 branches à roulettes ; la chaise doit être dotée d'accoudoirs réglables et amovibles ; le siège doit être recouvert d'un tissu perméable à l'air aux rebords arrondis pour distribuer le poids ; le siège doit être réglable et autoriser une légère inclinaison.
- **Les tables et bureaux doivent ;**
Fournir un espace suffisant pour les jambes et doivent être réglables en hauteur ; avoir assez de place pour l'équipement informatique et des documents et papiers ; avoir des coins et rebords arrondis.

Glossaire

ACCES PAR LIGNE COMMUTEE : manière dont la majorité des personnes se connectent à Internet si elles n'utilisent pas la bande large. Se fait avec un modem et une ligne téléphonique standard. L'accès est généralement plus lent que la bande large mais il est aussi souvent moins coûteux. Est encore employé par un grand nombre de personnes.

ADRESSE EMAIL : Adresse unique vers une boîte de courriers électroniques, dans laquelle des messages sont délivrés puis lus. Est souvent sous le format suivant : « nom de la personne @ un nom de domaine ».

BABILLARD ELECTONIQUE : Forum en ligne. Vous pouvez laisser des messages sur un site Web et y revenir plus tard pour lire les réponses d'autres personnes qui auront visité le site, ou vous pouvez tout simplement naviguer sur le site pour consulter les questions et réponses antérieures.

BADAUD : Sur de nombreuses listes de diffusion, seule une poignée de personnes publient des messages, alors que la majorité ne fait qu'observer à distance, préférant lire les messages au lieu d'en publier. N'est pas considéré antisocial.

BALADOS : Terme utilisé pour décrire des fichiers son et/ou vidéo sauvegardés sur Internet pour être téléchargés par exemple sur un iPod ou être écoutés ou regardés lorsque désiré. Ils sont utilisés pour présenter des informations à diverses fins, y compris des nouvelles, des avis, des documents de formation etc... N'étant généralement pas de haute qualité, ils constituent donc un moyen très accessible de partager des informations.

BANDE PASSANTE : La quantité de données que vous pouvez envoyer au travers d'une connexion Internet, généralement mesurée en kilobits ou mégabits par seconde.

BIDOUILLEUR : Une personne qui tente de pénétrer un système informatique sans permission, en vue généralement de voler ou de corrompre des données.

BLOGUE : Un site Web généralement maintenu par une personne sous la forme d'un journal intime. Les blogues sont une manière de partager des idées et des avis et de créer à l'aide d'Internet un réseau de personnes ayant les mêmes intérêts. Peut être utilisé par une organisation pour créer un site Web.

BLUETOOTH : Moyen sans fil de se connecter et d'échanger des informations entre des appareils tels que des téléphones mobiles, des ordinateurs portables, des PC, des imprimantes, des appareils photo numériques, des consoles de jeux vidéo, des casques d'écoute, des claviers et des souris. Fait appel à une fréquence radio à faibles atténuations et ne fonctionne donc que sur de courtes distances.

BOGUE : Un problème avec un logiciel qui fait qu'il ne fonctionne pas correctement.

BUREAU : Un ordinateur de bureau, par opposition aux serveurs et aux ordinateurs portables. Ou encore, l'image sur l'écran derrière tous les documents que vous avez ouverts alors que vous utilisiez votre ordinateur. Affiche des icônes pour un accès rapide aux éléments les plus communs, et est une métaphore d'un vrai bureau, qui peut lui-même avoir une horloge, un dossier plein de fichiers, accès à ce dont vous avez besoin, etc.

BUS USB : Type de prise sur un ordinateur qui sert à relier une souris, un clavier, une imprimante etc. Tous les ordinateurs en sont maintenant dotés.

CLAVARDOIR : Un site sur lequel les personnes communiquent en temps réel par la saisie des mots et l'obtention directe de réactions.

COMMERCE ELECTRONIQUE : Les transactions commerciales effectuées sur Internet, notamment lors de l'achat et de la vente de marchandises ou de services au travers d'un site Web. Est une partie importante des campagnes de financement pour un nombre croissant d'organisations bénévoles et communautaires de grande et de petite tailles.

CONNECTIVITE : Fait généralement référence à la disponibilité et à la qualité d'une connexion à Internet. Terme également utilisé pour indiquer les barrières auxquelles doivent faire face certaines personnes lors d'une connexion à un réseau social, tels que « fossé numérique » et exclusion sociale et économique.

COOKIE (FICHER TEMOIN) : Une information stockée sur votre ordinateur lorsque vous visitez un site Web. Elle est ensuite utilisée lorsque vous y revenez afin de vous reconnaître et de conserver vos préférences. Ne pose généralement pas de problèmes de sécurité bien que certaines personnes s'inquiètent de ce qui peut être enregistré à leur sujet sans leur autorisation. Si cela vous préoccupe, la majorité des navigateurs vous permettent de bloquer les cookies.

COURRIER INDESIRABLE : Email non sollicité ou pourriel qui est reçu. Peut être contrôlé grâce au filtre de courriers indésirables.

EXTRANET : Offre un accès via Internet à certaines parties d'un réseau interne d'une organisation. Est souvent utilisé pour permettre aux clients et aux partenaires d'accéder à et de partager des ressources d'informations.

FENÊTRE-PUB D'ENTRÉE : Une fenêtre qui apparaîtra au milieu de votre écran pour afficher un message alors que vous consultez une page Web. Peut être ennuyeux, peut prêter à confusion ou être utile à la conception d'un site Web. Utilisez un antivirus pour les bloquer.

FILTRAGE : Est utilisé pour bloquer des emails, particulièrement des courriers indésirables, avant qu'ils ne soient livrés à votre boîte, ou pour empêcher l'apparition de certains sites Web sur votre ordinateur.

FOSSE NUMERIQUE : L'écart entre les utilisateurs réguliers d'Internet (et d'autres technologies) et ceux sans argent, les compétences, la motivation ou l'accès à la technologie nécessaires pour devenir un utilisateur régulier. N'est pas uniquement une question d'accès aux ordinateurs, mais est liée aux diverses facettes de l'exclusion économique et sociale et du développement communautaire.

FOURNISSEUR DE SERVICES INTERNET : Votre FSI est la société qui vous vend un compte pour accéder à Internet.

FTP : Le protocole de transfert de fichiers (ou FTP) correspond à la manière dont les fichiers sont envoyés entre un ordinateur et un serveur sur Internet, notamment lors de la création de pages Web.

GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC) :

La base de données utilisée pour stocker des informations au sujet des personnes avec lesquelles vous travaillez. Cela peut être un système relativement simple qui permet de partager des noms, des coordonnées au sein d'une équipe, jusqu'à être un outil plus sophistiqué, conçu précisément pour répondre à vos besoins et qui est capable de suivre chaque interaction avec une personne ou une organisation par quelconque membre de votre organisation.

GRATUICIEL : Un programme logiciel offert gratuitement par la personne qui l'a créé et généralement mis à disposition via Internet. Inclut divers éléments utiles et reflète généralement le côté coopératif d'Internet.

LOGICIEL ESPION : Une application qui recueille secrètement des informations sur l'utilisation de votre ordinateur. Il renvoie des rapports par l'intermédiaire de votre connexion Internet, généralement à des fins de publicité ou criminelles. Il est possible de les détecter et de les supprimer grâce à un logiciel antivirus.

HAMMEÇONNAGE : Une arnaque email. Les criminels envoient des emails qui ressemblent à des messages officiels, souvent sous le prétexte d'appartenir à une banque. Ils visent à tromper les consommateurs pour que ceux-ci divulguent leurs numéros de compte, leurs mots de passe et autres données sensibles. Utilisez les logiciels antivirus et un peu de bon sens pour les contrer.

HYPERLIEN : Un hyperlien est un texte ou une photo sur une page Web qui vous permet de vous déplacer sur le Web. Lorsque vous cliquez sur le lien il vous mène à un autre endroit soit au sein de la même page, soit vers un autre site Web.

HYPERTEXTE : Pages de texte avec des hyperliens (c'est-à-dire une page Web).

LARGE BANDE : Terme générique qui qualifie les connexions à Internet rapides. La majorité des bureaux et des foyers britanniques peuvent bénéficier d'une connexion à bande large et plus de 50 % de la population a régulièrement accès à la bande large.

INTERNET : Réseau international d'ordinateurs utilisé pour publier et lire des pages Web, envoyer et recevoir des courriers électroniques, faire des appels téléphoniques et de nombreuses autres applications.

INTRANET : Un réseau interne qui utilise les pages Web pour permettre aux personnes de partager des informations ne pouvant pas être utilisées par les personnes en-dehors de l'organisation.

LINUX : Système d'exploitation rival de Microsoft Windows et Apple Macintosh. La section Open Source de ce guide contient de plus amples informations à ce sujet.

LISTES DE DIFFUSION : Une manière de prendre part à des discussions et de partager des informations avec des personnes ayant un intérêt commun. Vous pouvez inscrire votre adresse email à une liste, généralement au travers d'un site Web, puis recevoir tous les messages de cette liste, comme toute personne qui adhère à cette liste. Si vous y répondez, toutes les personnes de la liste pourront lire votre réponse. Pour beaucoup, il s'agit d'une manière précieuse de se connecter à des réseaux en dehors de leur communauté. D'autres trouvent qu'elles permettent de nouer et de renforcer des liens dans leur zone géographique, et leur procure un endroit où demander de l'aide.

LOGICIEL ANTIVIRUS : Protège votre ordinateur par la vérification des fichiers qui y sont ajoutés en les comparant à une base de données qui contient les virus connus et qui est actualisée périodiquement par l'intermédiaire du Web.

LOGICIELS OPEN SOURCE : Logiciels gratuits. Généralement soumis à une licence que chacun peut modifier et adapter selon ses propres besoins. Par opposition aux logiciels propriétaires. Voir Chapitre 2 à ce sujet.

MALICIEL : Un terme générique qui qualifie les logiciels malveillants, tels que les virus, les vers informatiques, les chevaux de Troie et autres formes de programmes conçus pour causer des dégâts et/ou vous arnaquer. Le Chapitre 3 indique comment gérer les maliciels.

MEGAOCTET : Le mode de mesure d'une quantité informatique. Un mégaoctet est égale à un million de caractères de texte, soit environ un gros roman.

MESSAGE INSTANTANE : Manière pratique d'envoyer des messages textuels en « temps réel » à une autre personne sur Internet. De plus en plus populaire parmi les employés de bureau et les travailleurs itinérants.

MODEM : Un dispositif qui permet aux ordinateurs de communiquer, et qui est utilisé pour connecter votre ordinateur à Internet que ce soit par un accès à ligne commutée ou à bande large.

MOTEUR DE RECHERCHE : Un outil spécial qui vous aide à trouver des informations sur Internet. Les plus populaires sont à présent Google, Yahoo! et MSN. Les moteurs de recherche sont l'endroit où la vaste majorité des gens entament leurs recherches lorsqu'elles naviguent sur Internet.

NAVIGATEUR : Programme qui permet de consulter des sites Web, des photos, des vidéos, des fichiers PDF et tout autre contenu sur Internet. Les navigateurs les plus communs sont Internet Explorer, Firefox et Safari.

NOM DE DOMAINE : Un nom unique qui permet d'identifier un site Web. Commence généralement par « www. » et se termine par « .co.uk », « .com », « .org.uk » ou « .net » etc..

ORDINATEUR PORTABLE : Les ordinateurs portables sont de plus en plus puissants et de plus en plus abordables.

PARE-FEU : Logiciel prêt à l'emploi qui est installé entre vous et Internet, et vous protège d'un accès non autorisé à votre ordinateur par des bidouilleurs et des virus.

PARTAGICIEL : Logiciel disponible gratuitement bien que l'auteur demande une petite participation financière si vous aimez le programme et si vous l'utilisez régulièrement.

PDF : L'utilisation du format de document portable (ou PDF) permet de sauvegarder un document qui conserve sa présentation alors qu'il est ouvert sur d'autres ordinateurs. C'est une manière populaire de créer des documents à télécharger sur Internet.

PIECE JOINTE : Une photo, une vidéo, un document de traitement de texte, des feuilles de calcul ou toute autre forme de fichier envoyé dans un email. Il est nécessaire de faire preuve de prudence lors de la réception de pièces jointes car celles-ci peuvent propager un virus.

PLUGICIEL : Un petit logiciel qui apporte des fonctionnalités supplémentaires à une application. Souvent gratuit, il peut être téléchargé à partir d'Internet (par ex. Les plugiciels de Real Player ajoutent des capacités vidéo et son à votre navigateur).

POINTS D'ACCES SANS FIL : Sites depuis lesquels il est possible d'accéder à Internet avec une connexion sans fil. Des cafés, des pubs, et un nombre croissant de bâtiments publics offrent dorénavant des points d'accès sans fil, certains gratuits et d'autres non.

PORTAIL : Site Web qui sert de point d'accès à toute une gamme d'informations provenant de sources différentes telles que la page d'accueil d'une ville ou autre zone géographique ou un sujet spécifique.

REPertoire : La manière dont notre ordinateur organise nos fichiers tout comme un casier serre-papiers dans lequel vous stockez vos dossiers contenant vos fichiers.

RESEAU : Minimum de deux ordinateurs connectés les uns aux autres en vue de partager des ressources.

SAUVEGARDE : Le processus routinier qui vise à faire des copies de secours de tous vos fichiers récents sur un autre disque informatique, idéalement sur un qui ne se trouve pas dans la même salle que votre ordinateur et cela au cas où votre bureau subirait un incendie ou un cambriolage. C'est l'unique mesure de sécurité essentielle qui vous protégera contre le vol, l'incendie et une perte accidentelle de vos données.

SERVEUR : Ordinateur relié à tous les autres ordinateurs en réseau. Peut stocker des fichiers et offrir un accès à des services communs tels qu'imprimer ou l'accès à Internet. Généralement plus puissant que les autres ordinateurs car sa charge de travail est plus importante.

SERVEUR WEB : Un ordinateur qui contient des documents du Web et qui, au besoin, peut les transférer vers un autre ordinateur. Lorsque vous consultez un site Web, les informations proviennent d'un serveur Web.

SIGNET : Le lien vers une page Web sauvegardée dans votre navigateur pour y revenir rapidement ultérieurement. Est également parfois appelé Favoris.

SITE WEB : Un ensemble de pages Web mises à disposition sur Internet.

SYSTEME DE GESTION DE CONTENU (SGC) : Une manière de créer un site Web qui peut ensuite être aisément actualisé par une personne sans compétences particulières de création de sites, cela peut être changer un texte, ajouter ou supprimer des pages, des images et des documents. Il peut s'agir de petits sites simples de quelques pages tout comme de larges sites contenant plusieurs sections, dans lequel les personnes ont un droit d'accès et ne peuvent altérer que certaines parties du site, selon leur poste occupé dans l'organisation.

SYSTEME D'EXPLOITATION : Chaque ordinateur possède un système d'exploitation qui se met en marche dès que vous allumez votre ordinateur et jusqu'à ce qu'il soit éteint. Il définit comment vous utilisez l'ordinateur. Les systèmes d'exploitation les plus usités sont Microsoft Windows, Apple OSX et Linux.

SYSTEME D'ALIMENTATION SANS COUPURE/ASC : Système de secours fortement recommandé afin de gérer les coupures de courant. Ne durera pas très longtemps mais donnera assez de temps à la sauvegarde de données et à l'extinction correcte des ordinateurs.

TECHNOLOGIE D'ASSISTANCE : Logiciel et équipement informatiques conçus pour faciliter l'utilisation d'un ordinateur, particulièrement par des personnes aux besoins spécifiques. Cela peut inclure des lecteurs d'écran et des loupes ou une boule de commande pour remplacer la souris.

TELECHARGER : Lorsque vous copiez un fichier informatique provenant d'Internet sur votre ordinateur.

TIC : Technologies de l'information et de la communication qui font référence aux outils employés en vue d'améliorer l'accès aux informations et la manière dont nous communiquons. Elles incluent les ordinateurs, les téléphones, les faxes, les téléphones portables, les sites Web ainsi que d'autres formes de télécommunication.

URL/Adresse Web : L'adresse d'une page Web. Commence généralement par www.

VER INFORMATIQUE : Type de virus.

VIRUS : Un programme informatique conçu pour infecter votre ordinateur et causer des dégâts. Ils sont généralement distribués par Internet, joints aux emails ou cachés dans des programmes qui semblent innocents. Les virus sont une menace permanente et continue. Vous devez, pour vous protéger, installer et maintenir un logiciel antivirus.

VISIOCONFERENCE : Utilise Internet pour permettre aux personnes de parler en direct avec une vidéo, également pour des groupes de discussion. Certains équipements et logiciels spécialisés sont requis mais il est aussi possible d'utiliser une webcam, un ordinateur moderne et une connexion standard à large bande.

VOIX SUR IP : Logiciel qui vous permet d'utiliser une connexion à large bande pour effectuer des appels téléphoniques gratuits ou à bas prix n'importe où dans le monde. Popularisé par Skype, même si beaucoup d'autres sont disponibles.

WI-FI : Utilise les signaux radio sans fil comme mode flexible et rentable de connexion d'ordinateurs à un réseau. Particulièrement populaire dans les appareils mobiles pour éviter le recours aux fils.

WIKI : Site Web qui peut être modifié par l'intermédiaire d'un navigateur Web. Il peut être ouvert par quiconque ou peut être protégé pour certains utilisateurs. Excellente méthode de partage de documents et de collaboration sur des projets.

Références

Sites Web :

- **ICT Hub** www.icthub.org.uk
 Accès à toute une gamme de renseignements, d'informations et de soutien d'ICT Hub et de ses partenaires. Les sections clés incluent :
 - Annuaire des fournisseurs
 - Travailler avec des bénévoles
 - Bonnes affaires
 - Etudes, feuilles d'information et autres documents d'information
- **Base de connaissance d'ICT Hub** www.icthubknowledgebase.org.uk
 Une bibliothèque d'articles qui traitent de divers sujets relatifs aux TIC spécialement rédigés pour le secteur bénévole.
- **TechSoup** www.techsoup.org
 Une excellente ressource basée aux USA relative aux besoins technologiques pour les organisations à but non lucratif. Elle offre des informations gratuites, des ressources et une assistance.

Publications :

Publications d'ICT Hub :

Easy Free and Quick ICT Accessibility Pack (Ensemble d'informations sur l'accessibilité rapide, aisée et gratuite aux TIC) (livret et CD)

Explique pourquoi l'accessibilité est essentielle à votre travail, clarifie vos obligations légales et vous dit comment apporter des améliorations simples et pratiques à votre accessibilité. La majorité des idées sont gratuites ou coûtent moins de 100 £.

Web Accessibility Pack for Voluntary and Community Organisations (Ensemble d'informations sur l'accessibilité au Web destinées aux organisations bénévoles et communautaires) (livret et CD)

Présentation pratique à l'accessibilité au Web, les avantages et les obligations légales. Directives pour les commissaires/gestionnaires de sites, les éditeurs, les concepteurs et développeurs.

ICT tools to support collaborative working (Outils de TIC pour assister à la collaboration professionnelle)

Identifie ce qui marche et ce qui ne marche pas, le tout illustré par des études de cas.

Collaborative working to make more effective use of ICT (Utilisation plus efficace des TIC dans les collaborations professionnelles)

Explore comment vous pouvez collaborer avec d'autres pour améliorer assister vos TIC.

How to Cost and Fund ICT (Comment financer et établir un coût des TIC)

Identifie et établit un budget du coût total de propriété des TIC, est une précieuse ressource lorsque vous financez vos TIC.

ICT Signposting Guide for Small Voluntary and Community Organisations (Guide de communication sur les TIC pour les organisations bénévoles et communautaires)

C'est un guide de communication pour que les organisations bénévoles et communautaires puissent tirer un plus grand parti de leurs TIC et pour assister leur gestion efficace.

Autres publications :

The Accidental Techie: Supporting, Managing and Maximising Your Non profit's Technology par

Sue Bennett. Publié par Fieldstone Alliance
 Wired for Good: Strategic Technology Planning for Nonprofits, par Joni Podolsky. Publié par Jossey-Bass, 2003

Information Management for Voluntary and Community Organisations, par Paul Ticher et Mike Powell. Publié par Directory of Social Change 2000

Très bientôt :

Good Governance for ICT (publication en ligne) (Bonne gouvernance pour les TIC)

Une publication essentielle destinée aux administrateurs en vue de leur fournir une meilleure compréhension de leurs responsabilités à l'égard des TIC.

Autres ressources :

Bulletin d'ICT Hub : mises à jour mensuelles, s'inscrire par email sur www.icthub.org.uk

Liste de diffusion des UK Riders : une liste de diffusion pour les circuit riders et les travailleurs communautaires dans les TIC (au Royaume-Uni et à l'étranger). Inscrivez-vous sur : <http://lists.lasa.org.uk/lists/info/ukriders>

Index

A

Accessibilité 4, 17, 44, 65, 78, 79, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 105
 Accessible 10, 43, 45, 65, 76, 78, 84, 85, 86, 89, 100
 ADRESSE EMAIL 100, 101, 102
 ANNUAIRE 38, 42, 54, 63, 68, 77, 81
 ANTIVIRUS 29, 39, 59, 64, 70, 71, 74, 94, 100, 101, 102, 104
 ASC 103
 Apprentissage 13, 22, 45, 58, 77, 78, 79, 87, 89

B

BADAUD 100
 BALADOS 13, 100
 Bande large 20, 28, 59, 63, 71, 74, 90, 100, 101, 102
 BANDE PASSANTE 100
 Base de données 12, 18, 19, 31, 34, 36, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 67, 75, 91, 101, 102
 BIDOUILLEUR 100
 Blogue 5, 42, 47, 100
 BLUETOOTH 100
 BUREAU 13, 18, 20, 34, 45, 73, 78, 88, 100

C

Circuit Rider 4, 36, 57, 58, 65, 66, 67, 80
 COMMERCE ELECTRONIQUE 42
 CONNECTIVITE 100
 Contrôle personnalisé des TIC 15, 16, 17, 61
 COOKIE (FICHER TEMOIN) 101
 COURRIER INDESIRABLE 101
 Coût total de propriété 4, 19, 25, 26, 28, 29, 42, 49, 58, 105

D

DEEE 41

E

EXTRANET 101

F

Fenêtre-pub d'entrée 101
 FILTRAGE 101
 Formation 3, 4, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 28, 29, 32, 34, 36, 37, 44, 46, 49, 51, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 64, 66, 74, 77, 78, 79, 82, 85, 88, 89, 94, 96, 100
 FOSSE NUMERIQUE 101
 FSI 101
 FTP 101

G

GRATUICIEL 101
 GRC 5, 101

H

HAMMEÇONNAGE 101
 HYPERTEXTE 101

I

Informatique verte 4, 25, 39, 74
 INTERNET 3, 10, 11, 12, 13, 17, 20, 26, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 39, 42, 45, 46, 47, 58, 59, 63, 66, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 89, 93, 100, 101, 102, 103, 104
 INTRANET 13, 102

L

LIEN HYPERTEXTE 102
 Linux 33, 34, 35, 36, 53, 70, 72, 87, 90, 102, 103
 Listes de diffusion 2, 65, 105
 Logiciels antivirus 70, 71, 74, 101
 LOGICIEL ESPION 101

M

MALICIEL 69, 71, 72, 74, 102
 MEGAOCTET 102
 MESSAGE INSTANTANE 102
 MODEM 100, 102
 Mot de passe 15, 16, 17, 44, 59, 61, 69, 90, 94, 101
 MOTEUR DE RECHERCHE 37, 43, 44, 48, 82, 94, 102

N

Net:gain 3, 19, 23, 77, 78
 NOM DE DOMAINE 44, 48, 100, 102

O

Open Source 4, 25, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 39, 45, 90, 102
 ORDINATEUR PORTABLE 13, 40, 98, 102
 Ordinateurs recyclés 40
 Ordinateurs revalorisés 40

P

PARE-FEU 29, 74, 102
 PARTAGICIEL 102
 PDF 84, 102
 PIECE JOINTE 74, 100
 Planification des TIC 4, 6, 9, 11, 14, 15, 19, 22, 59, 61, 77
 PLUGICIEL 103
 POINTS D'ACCES SANS FIL 103
 Politiques relatives à la protection des données 94
 PORTAIL 47, 103
 Protection des données 4, 59, 76, 81, 83, 84, 94, 95, 96

R

Recyclage 39, 40, 41
 RESEAU 11, 12, 13, 17, 19, 20, 21, 22, 28, 29, 32, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 47, 51, 53, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 90, 91, 92, 94, 100, 101, 102, 103, 104

S

Sauvegarde 4, 17, 29, 59, 75, 76, 79, 83, 90, 91, 92, 94, 100, 102, 103
 SERVEUR 13, 29, 34, 55, 59, 60, 61, 62, 79, 93, 94, 100, 101, 103
 SERVEUR WEB 34, 103
 SIGNET 103
 Site Web 5, 10, 11, 12, 13, 19, 21, 26, 29, 31, 32, 33, 36, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 54, 59, 60, 61, 63, 64, 68, 76, 81, 84, 85, 86, 87, 89, 100, 101, 102, 103, 104
 SYSTEME D'EXPLOITATION 30, 31, 33, 40, 90, 91, 94, 102, 103

T

Technicien par accident 28, 61, 91
 TELECHARGER 26, 29, 32, 35, 44, 64, 69, 70, 72, 84, 93, 102

U

URL 103
 USB 39, 72, 73, 90, 91, 92, 100

V

VER INFORMATIQUE 69, 103
 VISIOCONFERENCE 13, 104
 VIRUS 29, 39, 59, 64, 69, 70, 71, 72, 74, 93, 94, 101, 102, 103
 Voix sur IP 104

W

WI-FI 39, 104
 WIKI 5, 37, 104

